



ΑΠΟΦΑΣΗ

Έγκριση κατευθυντήριων οδηγιών για την υποβολή αίτησης για την πιστοποίηση οργάνου εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement – ODS), σύμφωνα με το άρθρο 21 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες)

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες), εφεξής η «Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες»,
- β. Τον Ν. 5099/2024 «Λήψη μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ ΕΚ («Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες») και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 48/Α/5-4-2024),
- γ. Τον Ν.4727/2020 (ΦΕΚ Α΄ 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει,
- δ. Τον Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ Α΄ 82) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει,
- ε. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ 1120/22/8-7-2024 «Ανάθεση καθηκόντων σε στελέχη της ΕΕΤΤ για την υποστήριξη των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ αναφορικά με την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) και την διεκπεραίωση καθηκόντων αυτής, ως Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών»
- στ. την υπ' αριθ. 37919/09-10-2024 εισήγηση της αρμόδιας επιτροπής που συστάθηκε με την ανωτέρω ε΄ απόφαση της ΕΕΤΤ,
και ύστερα από προφορική Εισήγηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου.

Επειδή,

1. Στις 16.11.2022 τέθηκε σε ισχύ ο Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 («Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες», εφεξής Πράξη), σκοπός του οποίου είναι να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς ενδιάμεσων υπηρεσιών, με τη θέσπιση εναρμονισμένων κανόνων για ένα ασφαλές, προβλέψιμο και αξιόπιστο επιγραμμικό περιβάλλον, που διευκολύνει την καινοτομία και στο οποίο προστατεύονται ουσιαστικά τα θεμελιώδη δικαιώματα που

κατοχυρώνονται στον Χάρτη, συμπεριλαμβανομένης της αρχής της προστασίας των καταναλωτών.

2. Με τον Ν. 5099/2024 η ΕΕΤΤ ορίστηκε ως ο Συντονιστής ψηφιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 49 παρ. 2 της Πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες και της ανατέθηκαν εκτεταμένες αρμοδιότητες για την επίβλεψη των παρόχων ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών και την επιβολή της Πράξης στην Ελλάδα. Ειδικότερα, της ανατέθηκαν όλες οι εξουσίες και αρμοδιότητες που απονέμονται από την Πράξη στον συντονιστή ψηφιακών υπηρεσιών, με την επιφύλαξη αυτών που ανατέθηκαν στις άλλες δύο αρμόδιες αρχές (ΕΣΡ, ΑΠΔΠΧ), με το άρθρο 5 του Ν. 5099/2024.
3. Το άρθρο 21 της Πράξης προβλέπει τη δυνατότητα των αποδεκτών ενδιάμεσων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων φυσικών προσώπων ή οντοτήτων που έχουν υποβάλει ειδοποιήσεις για παράνομο περιεχόμενο, να προσφεύγουν σε πιστοποιημένα όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, για την επίλυση διαφορών που αφορούν στις αποφάσεις των παρόχων που αναφέρονται στο άρθρο 20 παρ. 1 της Πράξης, καθώς και καταγγελιών που δεν κατέστη εφικτό να επιλυθούν μέσω του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης καταγγελιών των παρόχων.
4. Βάσει της Πράξης, η αρμοδιότητα για την πιστοποίηση των οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ανατίθεται στους συντονιστές ψηφιακών υπηρεσιών των κρατών μελών. Ειδικότερα το άρθρο 21 παρ. 3 της Πράξης ορίζει ότι:

«Ο συντονιστής ψηφιακών υπηρεσιών του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένο το όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, το πιστοποιεί κατόπιν αιτήματός του, για μέγιστη περίοδο πέντε ετών, η οποία μπορεί να ανανεωθεί, όταν αυτό πληροί όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) είναι αμερόληπτο και ανεξάρτητο, μεταξύ άλλων και οικονομικά ανεξάρτητο, από τους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών και από τους αποδέκτες της υπηρεσίας που παρέχεται από παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών προσώπων ή των οντοτήτων που έχουν υποβάλει ειδοποιήσεις·

β) διαθέτει την αναγκαία τεχνογνωσία όσον αφορά τα ζητήματα που προκύπτουν σε έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς παράνομου περιεχομένου ή όσον αφορά την εφαρμογή και επιβολή των όρων και προϋποθέσεων ενός ή περισσότερων τύπων επιγραμμικών πλατφορμών, η οποία δίνει τη δυνατότητα στο όργανο να μπορεί να συνεισφέρει αποτελεσματικά στην επίλυση της διαφοράς·

γ) τα μέλη του αμείβονται με τρόπο που δεν συνδέεται με το αποτέλεσμα της διαδικασίας·

δ) η εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προσφέρει είναι εύκολα προσβάσιμη, μέσω τεχνολογίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και προβλέπεται η δυνατότητα να κινηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφορών και να υποβληθούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά με ηλεκτρονικό τρόπο·

ε) είναι σε θέση να επιλύει διαφορές με ταχύ, αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο και τουλάχιστον σε μία από τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης·

στ) η εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προσφέρει πραγματοποιείται σύμφωνα με σαφείς και δίκαιους διαδικαστικούς κανόνες που είναι εύκολα και δημόσια προσβάσιμοι, και σε συμμόρφωση με το εφαρμοστέο δίκαιο, συμπεριλαμβανομένου του παρόντος άρθρου.»

5. Σύμφωνα με την εξουσιοδοτική διάταξη του άρθρου 23 παρ. 1 του Ν. 5099/2024, η ΕΕΤΤ δύναται να εκδίδει κατευθυντήριες οδηγίες, λαμβάνοντας υπόψη και την ευρωπαϊκή και εθνική πρακτική, για την εξειδίκευση λεπτομερειών και την ομοιόμορφη εφαρμογή, μεταξύ άλλων, του άρθρου 21 της Πράξης, σχετικά με την πιστοποίηση οργάνου εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Αποφασίζει:

1. **Εγκρίνει** τις κατευθυντήριες οδηγίες για την υποβολή αίτησης για την Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών από την ΕΕΤΤ, ως Συντονιστή ψηφιακών υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 21 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) και το άρθρο 23 του Ν. 5099/2024, και ειδικότερα τα ακόλουθα εγγράφα με τα Παραρτήματά τους, που επισυνάπτονται στο Παράρτημα της παρούσας:
 - i. «Αίτηση για Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement – ODS)»,
 - ii. «Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement – ODS) - Οδηγίες για την υποβολή της αίτησης»
2. **Εγκρίνει** τη δημοσίευση των ανωτέρω εγγράφων στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement - ODS)

Οδηγίες για την υποβολή της αίτησης

1. Όργανο Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement - ODS)

Το άρθρο 21 της Πράξης για τις Ψηφιακές υπηρεσίες (Digital Service Act, εφεξής DSA) προβλέπει τη δυνατότητα φυσικών προσώπων ή οντοτήτων που έχουν υποβάλει ειδοποιήσεις, στους οποίους απευθύνονται οι αποφάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 20 παράγραφος 1 της Πράξης να επιλέξουν όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που έχει πιστοποιηθεί, για την επίλυση των διαφορών που αφορούν τις αποφάσεις αυτές, συμπεριλαμβανομένων καταγγελιών που δεν κατέστη εφικτό να επιλυθούν μέσω του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης καταγγελιών των παρόχων επιγραμμικών πλατφορμών.

Βάσει του DSA (άρθρο 21, παρ. 3) ο συντονιστής ψηφιακών υπηρεσιών του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένο το όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, το πιστοποιεί κατόπιν αιτήματός του, για μέγιστη περίοδο πέντε ετών, η οποία μπορεί να ανανεωθεί, όταν αυτό αποδεικνύει ότι πληροί όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) είναι αμερόληπτο και ανεξάρτητο, μεταξύ άλλων και οικονομικά ανεξάρτητο, από τους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών και από τους αποδέκτες της υπηρεσίας που παρέχεται από παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών προσώπων ή των οντοτήτων που έχουν υποβάλει ειδοποιήσεις·

β) διαθέτει την αναγκαία τεχνογνωσία όσον αφορά τα ζητήματα που προκύπτουν σε έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς παράνομου περιεχομένου ή όσον αφορά την εφαρμογή και επιβολή των όρων και προϋποθέσεων ενός ή περισσότερων τύπων επιγραμμικών πλατφορμών, η οποία δίνει τη δυνατότητα στο όργανο να μπορεί να συνεισφέρει αποτελεσματικά στην επίλυση της διαφοράς·

γ) τα μέλη του αμείβονται με τρόπο που δεν συνδέεται με το αποτέλεσμα της διαδικασίας·

δ) η εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προσφέρει είναι εύκολα προσβάσιμη, μέσω τεχνολογίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και προβλέπεται η δυνατότητα να κινηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφορών και να υποβληθούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά με ηλεκτρονικό τρόπο·

ε) είναι σε θέση να επιλύει διαφορές με ταχύ, αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο και τουλάχιστον σε μία από τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης·

στ) η εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προσφέρει πραγματοποιείται σύμφωνα με σαφείς και δίκαιους διαδικαστικούς κανόνες που είναι εύκολα και δημόσια προσβάσιμοι, και σε συμμόρφωση με το εφαρμοστέο δίκαιο, συμπεριλαμβανομένου του παρόντος άρθρου.

Ένας φορέας εγκατεστημένος στην Ελλάδα μπορεί να αιτηθεί την Πιστοποίηση **υποβάλλοντας τη συνοδευτική Αίτηση στην ηλεκτρονική διεύθυνση [DSC Greece@EETT.GR](mailto:DSC_Greece@EETT.GR)** και προσκομίζοντας όλα τα στοιχεία που απαιτούνται προς απόδειξη της ικανοποίησης των ανωτέρω κριτηρίων (για κάθε επισυναπτόμενο στοιχείο να αναφέρεται ο αριθμός της ερώτησης/υπο-ενότητας που αφορά. Στην ίδια διεύθυνση (DSC_Greece@EETT.GR), μπορούν να υποβάλλονται προς την EETT αιτήματα παροχής διευκρινίσεων για την συμπλήρωση της αίτησης.

Η αίτηση θα πρέπει να είναι σαφής, πλήρης, ακριβής και να συνοδεύεται από τα απαραίτητα δικαιολογητικά και αποδεικτικά στοιχεία. Η EETT δύναται να ζητήσει διευκρινίσεις, συμπληρωματικά στοιχεία, καθώς και να επαληθεύσει την ακρίβεια των υποβληθέντων στοιχείων.

Η αίτηση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του φορέα και αποτελεί υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/1986 για την ακρίβεια και την ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών.

Εφόσον υποβάλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το ηλεκτρονικό αρχείο pdf της αίτησης θα πρέπει να φέρει εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα (άρθρο 15 Ν. 4727/2020) ή «ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου», που εκδίδεται από την αντίστοιχη εφαρμογή του gov.gr.

Η Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών γίνεται με Απόφαση της EETT μετά από αξιολόγηση της αίτησης και των υποβληθέντων στοιχείων για το χρονικό διάστημα που θα ορίσει η EETT λαμβάνοντας υπόψη το αίτημα, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τα πέντε έτη. Στην περίπτωση που η EETT διαπιστώσει ότι δεν πληρούνται τα κριτήρια του DSA για την πιστοποίηση του ODS, απορρίπτει την αίτηση και ενημερώνει τον αιτούντα σχετικά.

Επισημαίνεται ότι το όργανο ODS θα πρέπει να πληροί τα κριτήρια του DSA καθ' όλη τη διάρκεια της πιστοποίησής του και έχει υποχρέωση να κοινοποιεί άμεσα στην EETT οποιαδήποτε αλλαγή επέλθει στα στοιχεία που έχει δηλώσει με την Αίτησή του.

Η EETT, υπό συνθήκες, μπορεί να ανακαλέσει την πιστοποίηση ODS που έχει παραχωρήσει σε έναν φορέα.

2. Ενότητα Α αίτησης: Γενικές πληροφορίες αιτούντα φορέα

Συμπληρώστε τον Πίνακα Α1 και Α2 και απαντήστε στις ερωτήσεις Α3-Α9.

Η πιστοποίηση ODS αφορά μόνο φορείς, όχι φυσικά πρόσωπα. Οι φορείς αυτοί μπορεί να ανήκουν στον ιδιωτικό ή στο δημόσιο τομέα, να είναι μη κυβερνητικές οργανώσεις, κλπ.

Η Αίτηση μπορεί να υποβληθεί στην EETT μόνο από όργανα/ φορείς που εδρεύουν στην Ελλάδα. Το όργανο ODS μετά την πιστοποίησή του από την EETT μπορεί να παρέχει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών σε όλες τις χώρες της ΕΕ στις γλώσσες και τομείς εξειδίκευσης για τους οποίους έχει λάβει πιστοποίηση.

Η μέγιστη περίοδος πιστοποίησης που μπορεί να ζητηθεί είναι 5 έτη (σύμφωνα με το άρθρο 21.3 του DSA). Το άρθρο 21 παράγραφος 3 επιτρέπει επίσης την ανανέωση της πιστοποίησης στο τέλος αυτής της περιόδου υπό την προϋπόθεση της συνεχούς συμμόρφωσης με όλα τα κριτήρια πιστοποίησης. Η EETT μπορεί να θεωρήσει σκόπιμο να σας πιστοποιήσει για μικρότερες περιόδους σε ορισμένες περιπτώσεις (βάσει της αίτησής σας) αλλά μπορείτε και εσείς να ζητήσετε μικρότερη περίοδο, για παράδειγμα εάν σχεδιάζετε μια αρχική πιλοτική περίοδο ή εάν σκοπεύετε να επεκτείνετε την τεχνογνωσία σας με την πάροδο του χρόνου.

Το όργανο ODS οφείλει να συνεχίσει να συμμορφώνεται με τα κριτήρια πιστοποίησης και τις λοιπές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 21 για όλη την περίοδο πιστοποίησης.

Στα πεδία A7-A8 δηλώστε τις τομείς εξειδίκευσής σας για τους οποίους αιτείσθε την πιστοποίηση ODS. Για τους τομείς αυτούς θα πρέπει να αποδείξετε ότι πληροίτε τα κριτήρια α-στ που αναφέρονται στην προηγούμενη ενότητα.

Η Αίτηση (πεδίο A9) μπορεί να αφορά επίλυση διαφορών στην ελληνική γλώσσα ή/και σε άλλη γλώσσα της ΕΕ. Ο αιτών θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει την άριστη γνώση κάθε γλώσσας που συμπεριλαμβάνει στην αίτησή του.

Ο αιτών, στην Ενότητα Γ που αφορά την τεχνογνωσία και ικανότητα για την επίλυση διαφορών όσον αφορά τα ζητήματα που προκύπτουν σε έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς παράνομου περιεχομένου ή όσον αφορά την εφαρμογή και επιβολή των όρων και προϋποθέσεων ενός ή περισσότερων τύπων επιγραμμικών πλατφορμών, οφείλει να προσκομίσει τα στοιχεία που αποδεικνύουν ότι μπορεί να συνεισφέρει αποτελεσματικά στην επίλυση της διαφοράς στους αιτούμενους τομείς εξειδίκευσης και στις δηλωθείσες γλώσσες (πεδία A7-A9).

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών που οφείλει να προσκομίσει ο αιτών παρατίθεται στο Παράρτημα Ι των Οδηγιών.

3. Ενότητα Β αίτησης: ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ - Οργάνωση, διευθυντικά/ανώτερα στελέχη και άτομα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών

Η αμεροληψία και η ανεξαρτησία των φορέων λήψης αποφάσεων αποτελούν βασικές αρχές κάθε διαδικασίας επίλυσης διαφορών. Η ΕΕΤΤ θα αξιολογεί την αμεροληψία και την ανεξαρτησία ενός φορέα συνολικά.

Είναι σημαντικό για την ΕΕΤΤ να έχει επαρκή στοιχεία για να αξιολογήσει την οργανωτική δομή, την αμεροληψία και την ανεξαρτησία στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, την οικονομική ανεξαρτησία του φορέα καθώς και τις πολιτικές, τους ελέγχους και τις διαδικασίες που θα εφαρμόσει για να διασφαλίσει αυτή την αμεροληψία και ανεξαρτησία.

3.1. Β.1 Αμεροληψία και ανεξαρτησία των ατόμων που είναι επιφορτισμένα με την επίλυση των διαφορών ("Υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων")

Οι διαδικασίες των οργάνων ODS για τον ορισμό των υπευθύνων λήψης αποφάσεων μπορεί να διαφέρουν. Είναι σημαντικό για την ΕΕΤΤ να κατανοήσει (εκτός από το μοντέλο επίλυσης διαφορών που ακολουθείτε) τον τρόπο με τον οποίο προτίθεστε να αναθέσετε τους ρόλους των υπευθύνων λήψης αποφάσεων και τις διαδικασίες που θα εφαρμόσετε για να διασφαλίσετε ότι διαθέτουν τις απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες, τεχνογνωσία, ανεξαρτησία και αμεροληψία. Θα πρέπει επίσης να διαθέτετε σαφείς διαδικασίες και πολιτικές που να προβλέπουν τη λήξη συνεργασίας με κάποιον υπεύθυνο λήψης αποφάσεων σε περίπτωση που συντρέχουν βάσιμοι λόγοι, στις οποίες θα πρέπει να διευκρινίζονται οι συνθήκες υπό τις οποίες μπορεί να λήξει η συνεργασία.

Ένα όργανο ODS οφείλει να διαθέτει συγκεκριμένες, λεπτομερείς διαδικασίες και πολιτικές για να διασφαλίσει ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων που απασχολεί είναι ανεξάρτητοι από τις διαδικτυακές πλατφόρμες και τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους και ότι θα προσεγγίζουν τις υποθέσεις και τη λήψη

αποφάσεων με αμερόληπτο και αντικειμενικό τρόπο κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης. Παραδείγματα πολιτικών και διαδικασιών θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν κανόνες σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων, κανόνες σχετικά με τους κώδικες δεοντολογίας, υπεύθυνες δηλώσεις των υπευθύνων λήψης αποφάσεων κ.λπ. Αυτές οι πολιτικές και διαδικασίες ενδεχομένως να διαφέρουν μεταξύ των διαφορετικών οργάνων ODS.

Η πολιτική ή οι κανόνες που ακολουθεί το όργανο ODS σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων για το προσωπικό, τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων θα πρέπει να καθορίζουν τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν και τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί σε περιπτώσεις όπου μπορεί να προκύψει σύγκρουση συμφερόντων, για παράδειγμα, δίνοντας τη δυνατότητα στο άτομο να δηλώσει τη σύγκρουση και να αποσυρθεί από το θέμα.

Το άρθρο 21 παράγραφος 3 ορίζει ότι η αμοιβή των μελών του οργάνου δεν πρέπει να συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς. Συνεπώς η διάρθρωση της αμοιβής πρέπει να είναι ουδέτερη και να μην ευνοεί κάποιο συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Για παράδειγμα, τα μέλη ή οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για τις υποθέσεις μπορούν να λαμβάνουν ετήσιο μισθό από το όργανο ODS, ή να τους καταβάλλεται κατ' αποκοπή ποσό ανά επιλυθείσα διαφορά, ανεξάρτητα από την έκβασή της.

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών που οφείλει να προσκομίσει ο αιτών παρατίθεται στο Παράρτημα I των Οδηγιών.

3.2. B.2 Οργανωτική ανεξαρτησία

Τα όργανα ODS πρέπει να είναι αμερόληπτα και ανεξάρτητα από τις διαδικτυακές πλατφόρμες και τους αποδέκτες των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών ή νομικών προσώπων που έχουν υποβάλει κοινοποιήσεις (άρθρο 21 παράγραφος 2 στοιχείο α)).

Ζητούνται πληροφορίες σχετικά με τα μέλη ή τους μετόχους του φορέα που αιτείται την πιστοποίηση, καθώς είναι σημαντικό για την EETT να κατανοήσει ποια η έκταση του ελέγχου ή της επιρροής τους στη λήψη αποφάσεων και τις λειτουργίες του οργάνου ODS.

Ζητούνται πληροφορίες σχετικά με το διοικητικό συμβούλιο (ή ισοδύναμο) του αιτούντα καθώς είναι σημαντικό για την EETT να κατανοήσει ποιος λαμβάνει στρατηγικές αποφάσεις για τον φορέα σας και εάν οι αποφάσεις αυτές μπορεί να λαμβάνονται για λογαριασμό άλλου προσώπου (για παράδειγμα μετόχου του φορέα σας).

Είναι σημαντικό να κατανοήσει η EETT τις επίσημες και ανεπίσημες σχέσεις του αιτούντα, εάν υπάρχουν, με άλλα πρόσωπα (τόσο φυσικά όσο και νομικά πρόσωπα) για να αξιολογήσει κατά πόσον οι ρυθμίσεις και οι έλεγχοι που εφαρμόζει για να διασφαλίσει την ανεξαρτησία και την αμεροληψία της λήψης αποφάσεων είναι κατάλληλες. Ομοίως, εάν ο αιτών είναι δημόσιος φορέας, είναι σημαντικό για την EETT να κατανοήσει τους στόχους του και να διαπιστώσει ότι ο αιτών δεν έχει αρμοδιότητες/καθήκοντα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία του από τις πλατφόρμες ή τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους.

Ο κατάλογος των σχετικών αποδεικτικών εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτών παρατίθεται στο Παράρτημα I των Οδηγιών.

3.3. B.3 Οικονομική ανεξαρτησία του φορέα

Η όρος "ανεξαρτησία" στο άρθρο 21 παράγραφος 3 του DSA περιλαμβάνει την οικονομική ανεξαρτησία από τους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών και τους αποδέκτες υπηρεσιών, ως εκ τούτου είναι σημαντικό για την ΕΕΤΤ να κατανοήσει πώς χρηματοδοτείται ο αιτών.

Το DSA επιτρέπει στα όργανα ODS να χρησιμοποιούν διαφορετικά είδη μοντέλων χρηματοδότησης. Για παράδειγμα, η λειτουργία του οργάνου ODS μπορεί να χρηματοδοτείται εξ ολοκλήρου από τα τέλη που χρεώνονται για την επίλυση διαφορών. Το όργανο ODS μπορεί επίσης να λαμβάνει δημόσια χρηματοδότηση ή να έχει ποικίλες πηγές χρηματοδότησης, συμπεριλαμβανομένων κεφαλαίων από τρίτους φορείς. Στην τελευταία περίπτωση, δεν θα πρέπει να υπάρχει εξάρτηση από οποιαδήποτε πηγή χρηματοδότησης που θα μπορούσε να προκαλέσει σύγκρουση συμφερόντων ή να θέσει υπό αμφισβήτηση την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία της διαδικασίας λήψης αποφάσεων του οργάνου ODS.

Η ΕΕΤΤ θα λάβει υπόψιν τις λεπτομέρειες του προτεινόμενου μοντέλου χρηματοδότησης, για παράδειγμα, τη διαφοροποίηση των πηγών χρηματοδότησης, το ποσό και την αναλογία κάθε πηγής χρηματοδότησης στο σύνολο των χρηματοδοτικών αναγκών του φορέα σας, το είδος της χρηματοδότησης (εφάπαξ, συνεχής κ.λπ.), τη σχέση μεταξύ του φορέα και οποιωνδήποτε τρίτων χρηματοδοτών, τυχόν συμφωνίες ή ρυθμίσεις σε σχέση με οποιαδήποτε τέτοια χρηματοδότηση, τις πολιτικές του φορέα σχετικά με τη χρηματοδότηση κ.λπ.

Η ΕΕΤΤ μπορεί επίσης να λάβει επίσης υπόψιν τυχόν σχετικές πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της από άλλες πηγές.

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών που οφείλει να προσκομίσει ο αιτών παρατίθεται στο Παράρτημα 1 των Οδηγιών.

4. Ενότητα Γ αίτησης: ΕΜΠΕΙΡΙΑ (διευθυντές/ανώτερα διευθυντικά στελέχη, υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων)

Η κατανόηση της προϋπηρεσίας του αιτούντα στην παροχή υπηρεσιών επίλυσης διαφορών βοηθά την ΕΕΤΤ να αξιολογήσει αν διαθέτει τη θεσμική γνώση, την τεχνογνωσία και την εμπειρία που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του άρθρου 21 παράγραφος 3. Ωστόσο, εάν ο φορέας είναι νεοσύστατος ή δεν έχει προηγούμενη εμπειρία στην επίλυση διαφορών, ενδέχεται η ΕΕΤΤ να δώσει μεγαλύτερη έμφαση στην αξιολόγηση των ικανοτήτων και της τεχνογνωσίας των ανώτερων διευθυντικών στελεχών και των διαδικασιών για την επιλογή και την κατάρτιση των υπευθύνων λήψης αποφάσεων.

Το άρθρο 21 παράγραφος 3 του DSA ορίζει δύο τομείς τεχνογνωσίας: i) μία ή περισσότερες κατηγορίες παράνομου περιεχομένου ή ii) την εφαρμογή και την επιβολή των όρων και προϋποθέσεων ενός ή περισσότερων τύπων επιγραμμικών πλατφορμών.

Ένας ενδεικτικός κατάλογος των κατηγοριών παράνομου περιεχομένου (με κύριους και δευτερεύοντες τίτλους) είναι διαθέσιμος στο Παράρτημα I της Αίτησης ODS.

Ο αιτών πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο σαφής όταν παρέχει αυτές τις πληροφορίες, καθώς αυτό θα καθορίσει το πεδίο εφαρμογής των θεμάτων για τα οποία θα πιστοποιηθεί, εφόσον εγκριθεί η αίτησή του. Οι

πληροφορίες αυτές θα περιλαμβάνονται επίσης στην Απόφαση πιστοποίησης που θα εκδώσει και δημοσιεύσει η ΕΕΤΤ.

Ο αιτών θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων θα διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις, τεχνογνωσία και δεξιότητες σχετικά με την/τις κατηγορία/κατηγορίες παράνομου περιεχομένου (η οποία αποτελεί το αντικείμενο της διαφωνίας) ή όσον αφορά τους όρους και τις προϋποθέσεις ενός ή περισσότερων τύπων πλατφορμών για τους οποίους ζητά πιστοποίηση, καθώς και άλλη σχετική τεχνογνωσία, ώστε να διασφαλίζεται ότι μπορούν να εκτελούν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους.

Άλλη σχετική εμπειρία που μπορεί να προσκομίσει ο αιτών, αφορά τεχνογνωσία της αγοράς ή του ευρύτερου περιβάλλοντος, έτσι ώστε οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων να προσεγγίζουν τη λήψη αποφάσεων με γνώση και εμπειρογνωσία στην κουλτούρα μιας χώρας ή μιας περιοχής για την κατανόηση του τοπικού περιεχομένου, όπως και όπου μπορεί να απαιτείται. Η αξιολόγηση του κριτηρίου "τεχνογνωσία" από την ΕΕΤΤ θα λάβει υπόψη επίσης το μοντέλο επίλυσης διαφορών που θα προτείνει ο αιτών. Για παράδειγμα, εάν το μοντέλο λειτουργίας του περιλαμβάνει συγκρότηση μίας επιτροπής λήψης αποφάσεων, τότε το συνολικό εύρος των δεξιοτήτων και της εμπειρογνωσίας θα είναι πιο σημαντικό από το εύρος της εμπειρίας που μπορεί να διαθέτουν μεμονωμένοι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων.

Ο αιτών μπορεί να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα προσόντα και τις γνώσεις των υπευθύνων λήψης αποφάσεων των διαφορών, το ιστορικό εργασίας τους και να περιγράψει τον ρόλο που θα διαδραματίσουν στη διαδικασία επίλυσης διαφορών. Εάν δεν προσδιορίσει στην αίτησή του συγκεκριμένα άτομα, τότε πρέπει να είναι σαφής ως προς τον τρόπο με τον οποίο θα εξασφαλίσει και θα διατηρήσει το απαραίτητο επίπεδο και εύρος τεχνογνωσίας (π.χ. ομάδα εμπειρογνομόνων κ.λπ.) κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης.

Στην αίτηση θα πρέπει να αναφέρονται λεπτομέρειες για οποιαδήποτε εκπαίδευση που ο αιτών παρέχει (κατά την πρόσληψη ή σε συνεχή βάση) και η ΕΕΤΤ μπορεί επίσης να απαιτήσει να συμπεριληφθούν στην ετήσια έκθεσή του οργάνου ODS λεπτομέρειες σχετικά με την εν λόγω εκπαιδευτική δραστηριότητα.

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών που οφείλει να προσκομίσει ο αιτών παρατίθεται στο Παράρτημα Ι των Οδηγιών.

5. Ενότητα Δ αίτησης: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ & ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ (Μοντέλο επίλυσης διαφορών, τέλη, τεχνολογία και υποβολή εκθέσεων)

5.1. Διαδικασία επίλυσης διαφορών

Οι όργανα ODS ενδέχεται να χρησιμοποιούν διαφορετικά μοντέλα επίλυσης διαφορών. Για παράδειγμα, ορισμένα όργανα ODS μπορεί να χρησιμοποιούν εσωτερικά συμβούλια ή επιτροπές εμπειρογνομόνων, ενώ άλλα μπορεί να βασίζονται στην απασχόληση εξωτερικών εμπειρογνομόνων για την επίλυση των διαφορών. Το μοντέλο μπορεί να βασίζεται σε κανόνες που ισχύουν για τη διαμεσολάβηση, τη διαιτησία κ.λπ. Σε κάθε περίπτωση το αποτέλεσμα σύμφωνα με το άρθρο 21 του DSA θα είναι μια μη δεσμευτική απόφαση.

Οι πληροφορίες που παρέχετε θα επιτρέψουν στην ΕΕΤΤ να κατανοήσει πώς θα λαμβάνεται η απόφαση σχετικά με τη διαφορά και πώς το μοντέλο σας μπορεί να λειτουργήσει με ευέλικτο, αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης.

Η ΕΕΤΤ επιδιώκει να κατανοήσει πώς η προτεινόμενη διαδικασία επίλυσης διαφορών θα διασφαλίσει ότι θα μπορείτε να επιλύετε τις διαφορές γρήγορα και αποτελεσματικά και σύμφωνα με τα αυστηρά χρονοδιαγράμματα για την επίλυση των διαφορών, που καθορίζονται στο άρθρο 21.

Οι αποφάσεις πρέπει να τίθενται στη διάθεση των μερών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος που δεν υπερβαίνει τις 90 ημέρες από την παραλαβή της καταγγελίας. Μόνο κατ' εξαίρεση, σε ιδιαίτερα πολύπλοκες υποθέσεις, η προθεσμία μπορεί να παραταθεί σε 180 ημέρες (άρθρο 21 παράγραφος 4).

Θα πρέπει να εξηγήσετε τα συστήματα και τις διαδικασίες διαχείρισης των υποθέσεων, στο βαθμό που αυτά μπορεί να επηρεάσουν την τελική απόφαση, για παράδειγμα, τον τρόπο με τον οποίο θα διαχειρίζεστε και θα αποφασίζετε την επιλεξιμότητα, την ταξινόμηση (triaging) και τον χειρισμό μίας υπόθεσης.

Όταν το μοντέλο επίλυσης διαφορών σας είναι τέτοιο ώστε η διαφορά να εξετάζεται από ομάδα εμπειρογνομώνων, πρέπει να εξηγήσετε πώς θα λαμβάνεται η απόφαση (π.χ. με ψηφοφορία, συναίνεση) και το ρόλο του προέδρου.

Θα πρέπει επίσης να εξηγήσετε τις δυνατότητές σας με αναφορά στους τεχνικούς, ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους. Η διαδικασία επίλυσης διαφορών πρέπει να διαθέτει επαρκείς πόρους ώστε να διασφαλίζεται η δίκαιη, αποτελεσματική και ταχεία διερεύνηση και επίλυση των διαφορών. Σε περίπτωση που το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων περιλαμβάνει αυτοματοποιημένες δυνατότητες, θα πρέπει να εξηγήσετε σε ποια στάδια της διαδικασίας θα χρησιμοποιηθεί ανθρώπινη εμπειρογνομοσύνη.

5.2. Μοντέλο αμοιβής

Τα όργανα ODS μπορούν να χρεώνουν τέλη στους αποδέκτες υπηρεσιών και στις διαδικτυακές πλατφόρμες όταν παρέχουν τις υπηρεσίες τους. Τα εν λόγω τέλη υπόκεινται στους περιορισμούς του άρθρου 21 του DSA, όπως επεξηγούνται περαιτέρω στην αιτιολογική σκέψη 59.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το DSA, τα όργανα ODS υποχρεούνται να παρέχουν την υπηρεσία τους δωρεάν στους αποδέκτες της υπηρεσίας ή έναντι συμβολικού αντιτίμου. Τα τέλη που χρεώνονται πρέπει να είναι εύλογα, προσιτά, ελκυστικά και φθηνά για τους καταναλωτές και αναλογικά και να αξιολογούνται κατά περίπτωση.

Το τι συνιστά ονομαστική αμοιβή εξετάζεται κατά περίπτωση, καθώς εξαρτάται από διάφορους παράγοντες που αφορούν το συγκεκριμένο όργανο ODS και τη φύση των υποθέσεων που αναλαμβάνει. Το ονομαστικό τέλος μπορεί να είναι ένα σταθερό ποσό ή ένα ποσοστό σε σχέση με το πραγματικό κόστος που επιμίσζεται το όργανο.

Το μοντέλο αμοιβής που χρησιμοποιείτε μπορεί να βασίζεται σε διάφορα μοντέλα, για παράδειγμα, οι αμοιβές μπορεί να είναι κλιμακωτές, ανάλογα με τη φύση και την πολυπλοκότητα της διαφοράς, τον χρόνο που διατίθεται κ.λπ. Ενδέχεται να ισχύουν διαφορετικές αμοιβές ανάλογα με το είδος και την πολυπλοκότητα της υπόθεσης, οι οποίες θα έχουν αντίκτυπο στον χρόνο και την προσπάθεια που απαιτείται για τη διευθέτηση της διαφοράς.

Τα τέλη που τα όργανα ODS χρεώνουν στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες πρέπει να είναι εύλογα και αναλογικά και σε κάθε περίπτωση να μην υπερβαίνουν το κόστος του οργάνου. Ο υπολογισμός των αμοιβών θα πρέπει να βασίζεται σε λογικά, αντικειμενικά κριτήρια που συνδέονται με τη φύση και τον όγκο της εργασίας που

συνεπάγεται η επίλυση κάθε συγκεκριμένης διαφοράς. Τα τέλη που το όργανο χρεώνει δεν πρέπει να υπερβαίνουν το κόστος που αναλαμβάνει για την παροχή της διαδικασίας ODS (συμπεριλαμβανομένης της αμοιβής του προσωπικού και των εμπειρογνομόνων και των επενδύσεων που απαιτούνται για την παροχή υπηρεσιών ODS).

Θα πρέπει να διασφαρίζετε ότι διατίθενται πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το μοντέλο αμοιβών σας και ότι οι πολιτικές και τα συστήματά σας σχετικά με την πληρωμή και την επιστροφή των αμοιβών και την αξιολόγηση των εξόδων είναι σαφείς και διαφανείς (για παράδειγμα, δημοσιεύοντας κατάλογο των επιλέξιμων και μη επιλέξιμων εξόδων).

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών που οφείλει να προσκομίσει ο αιτών παρατίθεται στο Παράρτημα 1 των Οδηγιών.

5.3. Τεχνολογία ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ECT)

Το DSA απαιτεί η διαδικασία ODS να παρέχεται μέσω εύκολα προσβάσιμης τεχνολογίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την έναρξη της διαδικασίας επίλυσης διαφορών και την ηλεκτρονική υποβολή των απαιτούμενων δικαιολογητικών εγγράφων.

Θα πρέπει να διαθέτετε μια ισχυρή, ασφαλή και φιλική προς το χρήστη επιγραμμική διεπαφή για την παροχή της υπηρεσίας σας. Αναμένεται ότι μέσω της διεπαφής αυτής θα:

- α) Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον οργανισμό σας,
- β) Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία ODS (συμπεριλαμβανομένων των τομέων εξειδίκευσής σας, της/των γλώσσας/ων, του μοντέλου αμοιβής, του εσωτερικού κανονισμού κ.λπ.)
- γ) Διευκολύνεται η ηλεκτρονική υποβολή της αρχικής αίτησης και των απαιτούμενων δικαιολογητικών και αποδεικτικών στοιχείων,
- δ) Διευκολύνεται η ασφαλής υποβολή και/ή ανταλλαγή πληροφοριών και αποδεικτικών στοιχείων που ενδέχεται να απαιτηθούν από τα μέρη σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς,
- ε) Διευκολύνεται η παροχή πληροφοριών, κατόπιν αιτήματος των διαδίκων, σχετικά με τη διαδικασία διακανονισμού.

Είναι σημαντικό ο εσωτερικός κανονισμός και όλες οι πληροφορίες σχετικά με το όργανο ODS και τη διαδικασία επίλυσης διαφορών να είναι εκ των προτέρων διαθέσιμες στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες και στους αποδέκτες των υπηρεσιών τους, ώστε να μπορούν να επιλέγουν τον φορέα της προτίμησής τους.

Μια μεταφρασμένη έκδοση της διεπαφής θα πρέπει να διατίθεται σε κάθε μια από τις γλώσσες που αναφέρετε στο σημείο A9.

5.4. Διαφάνεια, υποβολή εκθέσεων και συνεργασία

Είναι σημαντικό οι διαδικτυακές πλατφόρμες και οι αποδέκτες των υπηρεσιών τους να έχουν στη διάθεσή τους όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για να επιλέξουν το όργανο ODS. Τα στοιχεία του οργάνου ODS, οι

τομείς τεχνογνωσίας του, η διαδικασία επίλυσης διαφορών, το μοντέλο αμοιβών και ο εσωτερικός κανονισμός πρέπει να είναι εύκολα και δημόσια προσβάσιμα.

Κάθε όργανο ODS υποχρεούται να υποβάλει ετησίως στην ΕΕΤΤ έκθεση με τις του πληροφορίες που ορίζονται στο άρθρο 21 παράγραφος 4. Η ΕΕΤΤ μπορεί να προσδιορίσει πρόσθετα θέματα για τα οποία πρέπει να υποβάλλεται έκθεση.

Θα πρέπει να υπάρχει πλήρης διαφάνεια γύρω από τη λήψη αποφάσεων του οργάνου ODS. Στην παρούσα ενότητα, καλείστε να υποβάλετε λεπτομέρειες σχετικά με τυχόν πολιτικές ή προτάσεις όσον αφορά τη δημοσίευση των αποφάσεων, δηλαδή κατηγορίες αποφάσεων που θα δημοσιεύονται, κατηγορίες ή πληροφορίες εντός των αποφάσεων που θα εξαιρούνται από τη δημοσίευση (προσωπικά δεδομένα κ.λπ.) και/ή τυχόν πρόσθετες εκθέσεις ή πληροφορίες που προτείνετε να δημοσιεύετε πέραν της υποχρεωτικής ετήσιας έκθεσης προς την ΕΕΤΤ.

Η περίοδος αναφοράς των εκθέσεων είναι ετήσιες, από τον Ιανουάριο έως τον Δεκέμβριο κάθε έτους και πρέπει να υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ εντός 3 μηνών από το τέλος του προηγούμενου ημερολογιακού έτους.

Όταν η ΕΕΤΤ καθορίζει πρόσθετες πληροφορίες που ενδέχεται να απαιτούνται σε μια ετήσια έκθεση, θα παρέχει 3 μήνες προειδοποίηση για την απαίτηση αυτή.

6. Ενότητα Ε αίτησης: ΔΙΚΑΙΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ (Λήψη αποφάσεων & εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας)

Ο εσωτερικός σας κανονισμός ("κανονισμός") θα πρέπει να περιγράφει και να εξηγεί διεξοδικά τους κανόνες που θα εφαρμόζει ο φορέας σας για την επίλυση των διαφορών σύμφωνα με τις ειδικές απαιτήσεις που επιβάλλει το άρθρο 21 στα όργανα ODS και στα μέρη που συμμετέχουν στη διαδικασία επίλυσης διαφορών.

Το άρθρο 21 απαιτεί από τα μέρη να συμμετέχουν καλόπιιστα στη διαδικασία ODS με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Η αρχή της καλής πίστης έχει καθιερωθεί στο κοινοτικό δίκαιο και, σε αυτό το πλαίσιο, φαίνεται να επιβάλλει στα εμπλεκόμενα μέρη να συνεργάζονται με τις διαδικασίες του οργάνου ODS με πραγματικό στόχο ή πρόθεση την επίλυση της διαφοράς, για παράδειγμα με τη συνεργασία στη διαδικασία συλλογής αποδεικτικών στοιχείων, την τήρηση των συμφωνηθέντων χρονοδιαγραμμάτων και γενικά την αποχή από συμπεριφορές ή ενέργειες που θα μπορούσαν να ματαιώσουν ή να υπονομεύσουν τη διαδικασία ODS. Συνεπώς, απαιτεί σεβασμό στη διαδικασία, συνεργασία, ειλικρίνεια και ειλικρινή πρόθεση, κατανόηση και σεβασμό των συμφερόντων του άλλου μέρους.

Ο «κανονισμός» θα πρέπει να καθορίζει τις υποχρεώσεις των μερών που συμμετέχουν στη διαδικασία επίλυσης διαφορών και τις συνέπειες της μη συμμόρφωσης ή/και άρνησης συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις αυτές. Οι κανόνες θα πρέπει να είναι σαφείς και δίκαιοι για όλα τα μέρη της διαφοράς και να λαμβάνουν δεόντως υπόψη τα δικαιώματα και τα συμφέροντά τους.

Η ΕΕΤΤ θα αξιολογήσει συνολικά το δίκαιο και σύννομο των προτεινόμενων διαδικαστικών κανόνων.

Κατωτέρω παρατίθεται ενδεικτικός κατάλογος των θεμάτων που θα πρέπει να περιλαμβάνονται στον «κανονισμό»:

Διαδικασίες και συναφείς υποχρεώσεις του φορέα και των μερών σε σχέση με:

- Απαιτήσεις παραδεκτού του αιτήματος επίλυσης διαφοράς (εάν υπάρχουν).

- Κανόνες εμπλοκής των μερών της διαφοράς.
- Συλλογή αποδεικτικών στοιχείων από τον φορέα (γραπτές παρατηρήσεις, προφορικές παραστάσεις κ.λπ.).
- Επικοινωνία μεταξύ του φορέα και των διαδίκων και (κατά περίπτωση) μεταξύ των διαδίκων.
- Εμπιστευτικότητα.
- Εκτιμώμενος χρόνος για τη διαδικασία επίλυσης των διαφορών και τη λήψη αποφάσεων και το σημείο έναρξης αυτής της διαδικασίας, καθώς και διαδικασία γνωστοποίησης για προτεινόμενη παράταση της προθεσμίας των 90 ημερών.
- Μοντέλο αμοιβών και πίνακας αμοιβών, εξόδων και δαπανών
- Διορισμός και παύση των υπευθύνων λήψης αποφάσεων.
- Αμεροληψία και ανεξαρτησία των υπευθύνων λήψης αποφάσεων και κανόνες για τη σύγκρουση συμφερόντων.
- Δικαιώματα των διαδίκων (π.χ. το δικαίωμα να ζητούν ανεξάρτητες συμβουλές ή να εκπροσωπούνται ή να επικουρούνται από τρίτο μέρος σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας- το δικαίωμα να αποχωρούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εάν ένας διάδικος είναι δυσαρεστημένος με τη λειτουργία της διαδικασίας ODS- το δικαίωμα να κινήσουν νομικές διαδικασίες σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας).
- Λόγοι τερματισμού της διαδικασίας ODS.
- Απαλλαγές.
- Οι συνέπειες της παράβασης κανόνα ή κανόνων από ένα μέρος.

Κανονιστικό πλαίσιο λήψης αποφάσεων

Παρακαλούμε να περιγράψετε τα πρότυπα και τους κανόνες που θα διέπουν τη λήψη αποφάσεων του φορέα σας σχετικά με τις διαφορές, π.χ. δικαιώματα και έννομα συμφέροντα των μερών, νομικά μέσα κ.λπ. Για παράδειγμα, όταν ένα όργανο ODS επιλύει διαφορές σχετικά με την εφαρμογή και την επιβολή των όρων και προϋποθέσεων ενός ή περισσότερων τύπων επιγραμμικών πλατφορμών και οι εν λόγω όροι και/ή προϋποθέσεις αφορούν περιορισμούς στη χρήση των υπηρεσιών των πλατφορμών, το κανονιστικό πλαίσιο λήψης αποφάσεων του οργάνου ODS θα πρέπει να περιλαμβάνει τα δικαιώματα και τις ελευθερίες που κατοχυρώνονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Και τούτο διότι το άρθρο 14 παράγραφος 4 του DSA απαιτεί από τις επιγραμμικές πλατφόρμες να λαμβάνουν υπόψη τα εν λόγω δικαιώματα και ελευθερίες κατά την εφαρμογή και επιβολή τυχόν περιορισμών σε σχέση με τη χρήση της υπηρεσίας τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**Κατάλογος εγγράφων που συνοδεύουν την αίτηση**

Στο πλαίσιο των σχετικών ερωτήσεων/υπο-ενοτήτων της αίτησης, οι αιτούντες θα πρέπει να προσκομίσουν:

Ενότητα Α

Κατά την υποβολή της αίτησης θα πρέπει να προσκομίσετε πρόσφατα νομιμοποιητικά έγγραφα για τη νόμιμη σύσταση, λειτουργία και εκπροσώπηση του φορέα, ανάλογα με τα ισχύοντα για κάθε νομική μορφή, καθώς και απόφαση του αρμόδιου οργάνου του φορέα, εφόσον απαιτείται βάσει του καταστατικού του, για την υποβολή της αίτησης.

Ειδικότερα:

- Σε περίπτωση εταιρείας που εγγράφεται υποχρεωτικά κατά την κείμενη νομοθεσία και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (ΓΕ.ΜΗ.), θα πρέπει να προσκομίσετε:
 - Ελικυρωμένο αντίγραφο (αρχικού) Καταστατικού και τυχόν τροποποιήσεων του ή Κωδικοποιημένο Καταστατικό όπως έχει καταχωρηθεί στο ΓΕ.ΜΗ.
 - Γενικό Πιστοποιητικό Μεταβολών ΓΕ.ΜΗ.
 - Αναλυτικό Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης ΓΕ.ΜΗ., με τα στοιχεία των προσώπων που διοικούν και εκπροσωπούν την εταιρεία αυτή τη στιγμή, καθώς και το εύρος των αρμοδιοτήτων τους.
 - Πρόσφατο πιστοποιητικό από το Γ.Ε.ΜΗ. περί μη λύσεως του νομικού προσώπου και μη θέσης υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων.
- Αριθμό μητρώου σε περίπτωση που υφίσταται υποχρέωση εγγραφής σε άλλο μητρώο για την παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.
- Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, ΦΕΚ ίδρυσης και εκπροσώπησης κλπ, ανάλογα με τη νομική μορφή του φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.
- Σε περίπτωση που για την υποβολή της αίτησης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο πλέον αυτών που αναφέρονται στα παραπάνω έγγραφα, προσκομίζεται επιπλέον απόφαση- πρακτικό του αρμόδιου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες.

Ανάλογα την νομική μορφή του αιτούντος μπορεί να υπάρξουν ειδικότερες διαφοροποιήσεις στα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Ενότητα Β**Υποενότητα Β1**

- Εσωτερικούς κανονισμούς του φορέα για σύγκρουση συμφερόντων, ως προς τη διοίκηση και το προσωπικό, Κώδικες Ηθικής/Δεοντολογίας του φορέα, Πολιτικές λειτουργίας ή άλλα ισοδύναμα έγγραφα.

- Εσωτερικούς κανονισμούς του φορέα ή άλλα ισοδύναμα έγγραφα για τη διασφάλιση ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για τις διαφορές είναι ανεξάρτητοι από επιγραμματικές πλατφόρμες και τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους και θα λειτουργήσουν με αμεροληψία κατά τη λήψη των αποφάσεων
- Εσωτερικούς κανονισμούς σχετικά με τους όρους πρόσληψης των υπευθύνων λήψης αποφάσεων, και λήξης της συνεργασίας που εξασφαλίζουν ότι μπορούν να λειτουργούν ανεξάρτητα και λαμβάνουν αποφάσεις με αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά τη διάρκεια της θητείας τους
- Πρότυπη σύμβαση εργασίας ή αντίγραφο συμφωνητικού εργασίας με τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων

Υποενότητα B2

- Λίστα κατόχων των μετοχών του αιτούντος (Επωνυμία και αριθμό μετοχών που τους αντιστοιχεί). Σε περίπτωση εταιρειών με μετοχές εισηγμένες στο Χρηματιστήριο απαιτείται αναφορά των μετόχων καθώς και του αριθμού των μετοχών που τους αντιστοιχεί εφόσον έχουν ποσοστό άνω του 5% και προσκόμιση βεβαίωσης του Χρηματιστηρίου ότι πρόκειται περί εισηγμένης εταιρείας.
- Σε περίπτωση Κοινοπραξίας ή υπό σύσταση εταιρείας, αναλυτική περιγραφή της οικονομικής συμμετοχής και των υποχρεώσεων κάθε μέλους, σχετικά ιδιωτικά συμφωνητικά, κλπ.
- Διάγραμμα της δομής του ομίλου, στην περίπτωση που ο αιτών ανήκει σε όμιλο εταιρειών.
- Αναλυτική περιγραφή της συμμετοχής/ εμπλοκής σε άλλες οντότητες όλων των μελών του διοικητικού συμβουλίου, μετόχων (εφόσον έχουν ποσοστό άνω του 5%) και διευθυντικών στελεχών του αιτούντος.

Υποενότητα B3

- Συμφωνητικά συνεργασίας ή έγγραφα οικονομικής δέσμευσης μεταξύ αιτούντος και πηγών χρηματοδότησης
- Ισολογισμοί προηγούμενων δύο ετών. Σε περίπτωση νεοσύστατου οργανισμού, ετήσιος προϋπολογισμός για τα επόμενα δύο οικονομικά έτη

Ενότητα Γ

- Βιογραφικά των προτεινόμενων υπευθύνων λήψης αποφάσεων για την επίλυση διαφορών
- Εκπαιδευτικά προγράμματα που παρέχονται ή θα παρασχεθούν στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων

Ενότητα Δ

- Κατάλογο των κατηγοριών κόστους που θα καλυφθούν από τις επιβαλλόμενες αμοιβές
- Κατάλογο των κατηγοριών κόστους που οι επιγραμματικές πλατφόρμες θα κληθούν να αποζημιώσουν στην περίπτωση όπου η επίλυση της διαφοράς δικαιώνει τον αποδέκτη της υπηρεσίας

Ενότητα Ε

- Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας του φορέα

ΑΙΤΗΣΗ για Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (Out-of-Court Dispute Settlement - ODS)

Η παρούσα αίτηση αφορά στην πιστοποίηση του αιτούντα φορέα για διάστημα μέχρι πέντε έτη.

Συμπληρώστε την αίτηση και επισυνάψτε τα σχετικά δικαιολογητικά/αποδεικτικά στοιχεία, λαμβάνοντας υπόψη την αίτηση και τις Οδηγίες. Για κάθε επισυναπτόμενο στοιχείο να αναφέρετε τον αριθμό της ερώτησης/υπο-ενότητας/ενότητας που αφορά.

Η αίτηση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του φορέα και επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης του Ν. 1599/1986 για την ακρίβεια και την ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α**ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΦΟΡΕΑ**Πίνακας Α1: στοιχεία φορέα

Επωνυμία	
Τύπος Φορέα (δημόσιος, ιδιωτικός)	
ΑΦΜ/ΔΟΥ	
Νομική Μορφή	
Διεύθυνση της έδρας	
Ιστοσελίδα	

Πίνακας Α2: στοιχεία επικοινωνίας

Υπεύθυνος επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ	
Όνοματεπώνυμο	
Θέση	
E-mail	
Τηλεφωνο	
Ταχυδρομική Διεύθυνση	

Γενικές πληροφορίες για τον φορέα

A3. Είναι ο φορέας σας μέλος δικτύου οργάνων ODS που αναλαμβάνουν την επίλυση διαφορών σχετικά με διαδικτυακές πλατφόρμες;
A4. Παρέχει ο φορέας σας άλλες υπηρεσίες (εκτός ODS) και, εάν ναι, απαριθμήστε τις υπηρεσίες αυτές και προσδιορίστε σε ποιον διατίθενται;
A5. Περιγράψτε την δομή/οργανόγραμμα του φορέα σας, το πλήθος των απασχολούμενων ατόμων και τους ρόλους του προσωπικού σας.

Διάρκεια πιστοποίησης

A6. Για πόσο χρόνο (έτη/μήνες) επιθυμείτε να πιστοποιηθείτε;

Σημειώστε τους τομείς εξειδίκευσης σας για τους οποίους αιτείστε την Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών

A7. Κατηγορίες παράνομου περιεχομένου όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Ι. (Δηλώστε τις κατηγορίες παράνομου περιεχομένου για τις οποίες αιτείστε την Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών από την λίστα του παραρτήματος Ι - προσθέστε όσες γραμμές απαιτείται)
A8. Εφαρμογή και επιβολή των όρων και προϋποθέσεων συγκεκριμένων ειδών διαδικτυακών πλατφορμών - προσδιορίστε τα είδη αυτά
A9. Αναφέρετε τις γλώσσες της ΕΕ στις οποίες θα παρέχεται η διαδικασία ODS (σημειώνεται ότι η Ελληνική γλώσσα θα πρέπει να αναφερθεί και αυτή ξεχωριστά).
ΓΛΩΣΣΕΣ:

ΕΝΟΤΗΤΑ Β**Οργάνωση, διευθυντικά/ανώτερα στελέχη και άτομα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών****Υποενότητα Β.1 Αμεροληψία και ανεξαρτησία των ατόμων που είναι επιφορτισμένα με την επίλυση των διαφορών ("Υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων")**

B1.1 Ποια είναι η διαδικασία ορισμού ή στελέχωσης των υπευθύνων λήψης αποφάσεων ¹ ; π.χ. πώς τα άτομα μπορούν να υποβάλουν αίτηση για να γίνουν υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων, τυχόν έλεγχοι ιστορικού/επαλήθευσης που διενεργείτε και η φύση της νομικής σχέσης που θα έχει ο φορέας ODS με τους υπευθύνους λήψης αποφάσεων
B1.2. Περιγράψτε τις διαδικασίες ² σας για το ορισμό και τη λήξη της θητείας των υπευθύνων λήψης αποφάσεων σε υποθέσεις.
B1.3. Πώς διασφαλίζετε ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων είναι ανεξάρτητοι από τις διαδικτυακές πλατφόρμες και τους αποδέκτες των υπηρεσιών που θα απευθυνθούν στον φορέά σας και ότι θα παραμείνουν ανεξάρτητοι κατά τη διάρκεια της θητείας τους; Πώς θα διασφαλίσετε ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για υποθέσεις μπορούν να προσεγγίζουν τη λήψη αποφάσεων με αμερόληπτο και αντικειμενικό τρόπο κατά τη διάρκεια του διορισμού τους;
B1.4. Ποιοι είναι οι κανόνες ή οι διαδικασίες σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων για τους υπαλλήλους και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων;
B1.5. Πώς θα αμείβονται οι υπάλληλοι και οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων (π.χ. μεταβλητός, σταθερός μισθός, ημερήσια αποζημίωση, ανά διεκπεραιωμένη διαφορά);

¹ Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για τις υποθέσεις είναι τα άτομα που είναι υπεύθυνα για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επιλογή, τον χειρισμό και την επίλυση των διαφορών που παραπέμπονται στον φορέα.

² Σε περίπτωση που οι εν λόγω διαδικασίες/κανόνες δεν περιλαμβάνονται στον εσωτερικό κανονισμό σας, βλ. Παράρτημα Ι στο κείμενο των Οδηγιών

<p>B1.6. Διαθέτετε πολιτική αμοιβών για τους υπαλλήλους και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων για τις υποθέσεις; Εξηγήστε πώς θα διασφαλίσετε ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων δεν αμείβονται με τρόπο που να συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας ODS.</p>
<p>B1.7. Σε περίπτωση που ο φορέας σας παρέχει άλλες υπηρεσίες (εκτός ODS), πώς διασφαρίζετε ότι η παροχή και η χρηματοδότηση αυτών των υπηρεσιών δεν μπορεί να επηρεάσει την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των υπευθύνων λήψης αποφάσεων για τις υποθέσεις σας;</p>

Υποενότητα B.2 Οργανωτική ανεξαρτησία

<p>B2.1 Διάγραμμα της δομής του ομίλου, στην περίπτωση που ο αιτών ανήκει σε όμιλο εταιρειών</p>
<p>B2.2 Μετοχική ή εταιρική σύνθεση του φορέα. Περιγραφή εταιρικής ή μετοχικής σύνθεσης (είδος, αριθμό, αξία και κατανομή των μετοχών).</p>
<p>B2.3 Πληροφορίες σχετικά με τα μέλη του Διοικητικού συμβουλίου του φορέα σας (ονοματεπώνυμο και μετόχους που τυχόν εκπροσωπούν).</p>
<p>B2.4 Ποια είναι η πολιτική σας σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων για τους μετόχους/μέλη και τα διευθυντικά στελέχη;</p>
<p>B2.5 Αναλυτική περιγραφή της συμμετοχής/ εμπλοκής σε άλλες οντότητες όλων των μελών του διοικητικού συμβουλίου, μετόχων (εφόσον έχουν ποσοστό άνω του 5%) και διευθυντικών στελεχών του αιτούντος.</p>
<p>B2.6. Αναφέρετε τις πολιτικές, διαδικασίες ή και μέτρα τα οποία εφαρμόζετε που διασφαλίζουν την ανεξαρτησία του φορέα, της διοίκησης και του προσωπικού σας από τους αποδέκτες των υπηρεσιών.</p>

Υποενότητα Β.3 Οικονομική ανεξαρτησία

B3.1 Παρακαλείστε να περιγράψετε το μοντέλο χρηματοδότησης για την εκκίνηση και τη συνεχή λειτουργία της διαδικασίας επίλυσης διαφορών κατά την περίοδο πιστοποίησης. Θα πρέπει να συμπεριληφθούν λεπτομέρειες για τις ακόλουθες πηγές (κατά περίπτωση):

- Τέλη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το προτεινόμενο μοντέλο τελών ζητούνται στην υποενότητα Δ.2 κατωτέρω).
- Προηγούμενη ή συνεχιζόμενη χρηματοδότηση από παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών και τυχόν άλλες εξωτερικές πηγές χρηματοδότησης.
- Δημόσια χρηματοδότηση (από το κράτος, την ΕΕ ή άλλη).
- Μετοχικό κεφάλαιο και επενδυτές (κατά περίπτωση).
- Άλλες πηγές.

Εάν το μοντέλο χρηματοδότησης περιλαμβάνει συνδυασμό των ανωτέρω, αναφέρετε λεπτομερώς τα ποσοστά και την αναλογία κάθε πηγής χρηματοδότησης στη χρηματοδότηση της διαδικασίας ODS.

B3.2 Όσον αφορά α) τη χρηματοδότηση που ελήφθη κατά την περίοδο των 3 ετών που προηγείται της ημερομηνίας υποβολής της αίτησης και β) τη χρηματοδότηση που θα λαμβάνεται σε συνεχή βάση από εξωτερικές πηγές, δώστε τα ακόλουθα στοιχεία:

- Τα πρόσωπα (φυσικά και νομικά πρόσωπα) που έχουν παράσχει/θα παράσχουν χρηματοδότηση.
- Οποιαδήποτε ρύθμιση/ες ή συμφωνία/ες χρηματοδότησης με οποιονδήποτε εξωτερικό χρηματοδότη.

B3.3 Διαθέτετε πολιτικές ή διαδικασίες σχετικά με τη λήψη και τη χρήση οποιασδήποτε εξωτερικής χρηματοδότησης;

B3.4 Επιβεβαιώστε ότι δεν υφίστανται περιορισμοί στις συμφωνίες χρηματοδότησης που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία του φορέα και την αμεροληψία του κατά την λήψη των αποφάσεων.

ΕΜΠΕΙΡΙΑ (διευθυντές/ανώτερα διευθυντικά στελέχη, υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων)

Γ1 Ποια σχετική προηγούμενη εμπειρία έχει ο φορέας σας παρέχοντας υπηρεσίες επίλυσης διαφορών;
Γ2 Ποιο είναι το γενικό υπόβαθρο, η τεχνογνωσία, τα προσόντα ή οι πιστοποιήσεις που απαιτείτε από τα ανώτερα στελέχη και τα διευθυντικά στελέχη που είναι υπεύθυνοι για την εποπτεία της προτεινόμενης υπηρεσίας επίλυσης διαφορών ODS;
Σε περίπτωση που αιτείστε πιστοποίηση για διαφορές σχετικές με παράνομο περιεχόμενο
Γ3 Αναφέρετε τις συγκεκριμένες κατηγορίες παράνομου περιεχομένου (από το Παράρτημα Ι) στις οποίες διαθέτετε τεχνογνωσία.
Γ4 Περιγράψτε την εμπειρία, τα προσόντα ή τις πιστοποιήσεις που απαιτείτε από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων για υποθέσεις που επιλύουν διαφορές σχετικά με έναν ή περισσότερους τομείς παράνομου περιεχομένου, καθώς και την εκπαίδευση που απαιτείτε να παρακολουθήσουν οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για υποθέσεις κατά το διορισμό ή/και κατά τη διάρκεια της θητείας τους.
Γ5 Όταν οι αποφάσεις επί των διαφορών λαμβάνονται από επιτροπή, εξηγήστε πώς διασφαλίζετε ότι η επιτροπή διαθέτει το απαιτούμενο εύρος τεχνογνωσίας.
Σε περίπτωση που αιτείστε πιστοποίηση για διαφορές σχετικές με όρους και προϋποθέσεις επιγραμμικών πλατφορμών
Γ6 Επιβεβαιώστε ότι η διαδικασία ODS θα εφαρμοστεί σε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις του/των τύπου/ων πλατφόρμας/ών που προσδιορίζονται στο σημείο Α8 και αν αυτό δεν ισχύει, διευκρινίστε.
Γ7 Περιγράψτε την εμπειρία, τα προσόντα ή τις πιστοποιήσεις που απαιτείτε από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις ενός ή περισσότερων τύπων επιγραμμικών πλατφορμών, καθώς και την εκπαίδευση που οφείλουν να παρακολουθούν οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για υποθέσεις κατά το διορισμό ή/και κατά τη διάρκεια της θητείας τους.
Γ8 Αναφέρετε τα κριτήρια που θα εφαρμόσετε για να προσδιορίσετε αν ένας τύπος διαδικτυακής πλατφόρμας εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της τεχνογνωσίας του φορέα σας.
Γ9 Όταν οι αποφάσεις επί των διαφορών λαμβάνονται από επιτροπή, εξηγήστε πώς θα διασφαλίσετε ότι η επιτροπή διαθέτει το απαιτούμενο εύρος τεχνογνωσίας.
Άλλη σχετική εμπειρογνωσία
Γ10 Αναφέρατε λεπτομερώς κάθε άλλη σχετική εμπειρία που διαθέτετε και θεωρείτε ότι υποστηρίζει ή ενισχύει την αίτησή σας για πιστοποίηση.

Γλώσσες
Γ11 Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο ο φορέας σας θα παρέχει τη διαδικασία επίλυσης διαφορών στη γλώσσα/στις γλώσσες που προσδιορίζονται στο σημείο Α9 ανωτέρω (π.χ. υπάλληλοι που μιλούν τη μητρική τους γλώσσα, μεταφραστικές υπηρεσίες, αποδεδειγμένες γλωσσικές δεξιότητες κ.λπ.)

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ

Άσκηση δραστηριότητας με επιμέλεια, ακρίβεια και αντικειμενικότητα.

Υποενότητα Δ1. Διαδικασία επίλυσης διαφορών

Δ1.1 Παρέχετε λεπτομέρειες σχετικά με την προτεινόμενη διαδικασία επίλυσης διαφορών, συμπεριλαμβανομένης της προσέγγισής σας για την επιλογή των υποθέσεων, την ταξινόμηση (triaging) και τη διαχείριση των υποθέσεων, σε σχέση με τις εκτιμήσεις όγκου και την πολυπλοκότητα και τη φύση των υποθέσεων που θα διαχειριστείτε.
Δ1.2 Παρέχετε λεπτομέρειες σχετικά με τους πόρους (π.χ. ομάδες επίλυσης υποθέσεων, μεμονωμένοι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων επί υποθέσεων ή συλλογική λήψη αποφάσεων από ομάδα εμπειρογνομόνων), τις διαδικασίες, την τεχνολογία και τα συστήματα (συμπεριλαμβανομένων των αυτόματων μέσων) που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση μιας διαδικασίας επίλυσης διαφορών.
Δ1.3 Πώς θα διασφαλίσετε ότι η διαδικασία επίλυσης διαφορών που παρέχετε είναι διαφανής και εύκολα προσβάσιμη;
Δ1.4 Ποιο είναι το αναμενόμενο μέσο ή/και μέγιστο χρονικό διάστημα από την έναρξη έως την ολοκλήρωση μίας διαδικασίας;
Δ1.5 Περιγράψτε τα αναμενόμενα χρονοδιαγράμματα για κάθε βασικό στάδιο της διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

Υποενότητα Δ2. Μοντέλο αμοιβής

Δ2.1 Η διαδικασία ODS θα παρέχεται δωρεάν στους αποδέκτες των υπηρεσιών των επιγραμμικών πλατφορμών ή θα χρεώνονται ονομαστικά τέλη/αμοιβές;
Δ2.2 Εάν προτείνονται ονομαστικά τέλη/αμοιβές, αναφέρετε λεπτομερώς το ποσό αυτών ή/και τον τρόπο

υπολογισμού τους.
<p>Δ2.3 Περιγράψτε το προτεινόμενο μοντέλο αμοιβών που θα εισπράττονται από τις διαδικτυακές πλατφόρμες (οι αμοιβές θα είναι σταθερές ή θα ποικίλλουν σε διαφορετικές περιστάσεις) και καθορίστε τα σχετικά βασικά κριτήρια αμοιβών, π.χ. κατανομή χρόνου, πολυπλοκότητα της υπόθεσης κ.λπ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπολογισμός του κόστους ανά διαδικασία επίλυσης διαφορών, • Μέσο κόστος ανά υπόθεση, • Κλίμακα αμοιβών/κόστους.
<p>Δ2.4. Πώς θα διασφαλίσετε ότι τα τέλη που χρεώνονται δεν υπερβαίνουν τις πραγματικές δαπάνες για την παροχή της διαδικασίας επίλυσης διαφορών (οι δαπάνες θα πρέπει να προσδιορίζονται σαφώς στους ετήσιους προϋπολογισμούς σας).</p>
<p>Δ2.5 Ποιο σύστημα θα εφαρμόσετε για την πληρωμή των τελών (π.χ. προκαταβολή, εκκαθάριση δαπανών, αμοιβές που τηρούνται μεσεγγύηση κ.λπ.)</p>
<p>Δ2.6 Ποιο σύστημα θα εφαρμόσετε για την επιστροφή των αμοιβών στους δικαιούχους σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 5 και πώς θα εκτιμήσετε τις "εύλογες δαπάνες";</p>
<p>Δ2.7 Καθορίστε πώς θα εξασφαλίσετε τη διαφάνεια και σαφήνεια σχετικά με τα κριτήρια που θα χρησιμοποιείτε για τον καθορισμό των αμοιβών και τα συστήματα ή τους μηχανισμούς που θα χρησιμοποιείτε για την πληρωμή και την επιστροφή των αμοιβών.</p>

Υποενότητα Δ3. Τεχνολογία ηλεκτρονικών επικοινωνιών ("ECT")

<p>Δ3.1 Περιγράψτε πώς η λειτουργία της τεχνολογίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που προτίθεστε να χρησιμοποιήσετε θα συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του άρθρου 21 παράγραφος 3 (π.χ. έναρξη της διαδικασίας, υποβολή εγγράφων, ηλεκτρονικό φόρουμ επικοινωνίας μεταξύ των διαδίκων, ασφάλεια κ.λπ.)</p>
<p>Δ3.2 Ποια μέτρα λαμβάνετε για να διασφαλίσετε ότι η χρησιμοποιούμενη τεχνολογία είναι φιλική προς τον χρήστη, εύκολα προσβάσιμη και υποστηρίζει μια ταχεία, αποτελεσματική και οικονομικά αποδοτική διαδικασία ODS;</p>

Υποενότητα Δ4. Διαφάνεια, υποβολή εκθέσεων και συνεργασία

Δ4.1 Παρακαλούμε επιβεβαιώστε:	
α) Ο δικτυακός τόπος που διατηρείτε θα παρέχει πλήρη στοιχεία για το όργανο ODS, τα μέλη του, τη διαδικασία ODS, τον εσωτερικό κανονισμό και τις ετήσιες εκθέσεις προς την ΕΕΤΤ.	
Ναι	Όχι
(β) Θα συμμορφωθείτε με την υποχρέωση υποβολής ετήσιων εκθέσεων στον μορφότυπο που καθορίζεται από την ΕΕΤΤ σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 4.	
Ναι	Όχι
(γ) Θα συνεργάζεστε και θα ανταλλάσετε βέλτιστες πρακτικές με άλλα όργανα ODS για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών.	
Ναι	Όχι
Δ4.2 Παρέχετε λεπτομέρειες σχετικά με τις εκθέσεις ή τις πληροφορίες που προτίθεστε να δημοσιεύσετε σχετικά με τη διαδικασία ODS, πέραν των υποχρεώσεων για υποβολή εκθέσεων σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 4 (συμπεριλαμβανομένης της δημοσίευσης των αποφάσεών σας και/ή των πληροφοριών σχετικά με την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας επίλυσης).	

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε

ΔΙΚΑΙΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ (Λήψη αποφάσεων & εσωτερικός κανονισμός)

E1 Περιγράψτε τις διαδικασίες που εφαρμόζετε για να διασφαλίσετε τη δίκαιη λήψη αποφάσεων.
E2 Αναφέρετε το κανονιστικό πλαίσιο (κατά περίπτωση) που εφαρμόζετε για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επίλυση διαφορών.
E3 Πώς θα συμμορφωθεί ο φορέας σας με την υποχρέωση που απορρέει από το άρθρο 21 παράγραφος 3 στοιχείο στ) να καθιστά τον εσωτερικό κανονισμό του εύκολα και δημόσια διαθέσιμο;
E4 Επιβεβαιώστε ότι ο εσωτερικός σας κανονισμός συμμορφώνεται από κάθε άποψη με το άρθρο 21 και την ισχύουσα νομοθεσία.

ΔΗΛΩΣΗ

Υπογράφοντας την παρούσα δήλωση, επιβεβαιώνω ότι:

Έχω εξουσιοδοτηθεί από την [όνομα του αιτούντος φορέα] να παράσχω τις πληροφορίες που ζητούνται στο παρόν έντυπο αίτησης.

Επιβεβαιώνω ότι όλες οι πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των δηλώσεων των πραγματικών περιστατικών που παρέχονται στο παρόν έγγραφο και σε οποιαδήποτε συνημμένη τεκμηρίωση είναι αληθείς και ακριβείς και ότι δεν έχει αποκρυφθεί καμία σχετική πληροφορία.

Εγώ [όνομα του αιτούντος φορέα] θα ενημερώσω αμέσως την ΕΕΤΤ εάν υπάρξει ουσιώδης αλλαγή στις παρεχόμενες πληροφορίες.

Όνομα και τίτλος:	Υπογραφή:	Ημερομηνία:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Κατηγορίες παράνομου περιεχομένου

Ο κατάλογος που ακολουθεί δεν είναι εξαντλητικός, αλλά μόνο ενδεικτικός. Αντικατοπτρίζει πιθανές περιοχές παράνομου περιεχομένου των Κρατών μελών, που ενδέχεται να αποτελούν τομείς τεχνογνωσίας για τους αιτούντες φορείς.

A/A	Κατηγορίες
	Αδικήματα σχετικά με ζώα (Animal offenses)
K1	Κακοποίηση ζώου (Animal harm)
K2	Παράνομη πώληση ζώων ή/και λαθρεμπόριο άγριων ειδών (Unlawful sale of animals and/or wildlife smuggling)
K3	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Προστασία δεδομένων και παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής (Data protection and privacy violations)
K4	Παραβίαση βιομετρικών δεδομένων (Biometric data breach)
K5	Παράνομη επεξεργασία δεδομένων (Missing processing ground for data)
K6	Παραβίαση του δικαιώματος διαγραφής (δικαιώματος στη λήθη) (Infringement of the right to be forgotten)
K7	Παραποίηση δεδομένων (Data falsification)
K8	Άλλες παραβιάσεις δεδομένων του GDPR (Other GDPR data breaches)
K9	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Προστασία προσωπικότητας/ Παράνομος λόγος (Illegal speech)
K10	Συκοφαντική Δυσφήμιση (Defamation)
K11	Διακρίσεις (Discrimination)
K12	Ρητορική μίσους (Hate speech)
K13	Απειλές βίας (όπως απειλές θανάτου) (Threats of violence (such as death threats))
K14	Παραποίηση ιστορικής καταγραφής, απολογία εγκλήματος κατά της ανθρωπότητας ή άρνηση εγκλημάτων πολέμου (Historical negationism, apology of crime against humanity or war crimes denialism)
K15	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Παραβιάσεις διανοητικής ιδιοκτησίας και άλλες παραβιάσεις εμπορικών δικαιωμάτων (Intellectual property infringements and other commercial rights infringements)
K16	Παραβίαση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας (Copyright infringement)
K17	Παραβίαση σχεδιασμού (Design infringement)
K18	Παραβίαση γεωγραφικών ενδείξεων (Geographical indications infringement)
K19	Παραβίαση δικαιωμάτων αθλητικών γεγονότων (Sport events rights infringement)
K20	Παραβίαση διπλώματος ευρεσιτεχνίας (Patent infringement)
K21	Παραβίαση εμπορικού απορρήτου (Trade secret infringement)
K22	Παραβίαση εμπορικών σημάτων (Trademark infringement)
K23	Προϊόντα παραποίησης/απομίμησης (Counterfeit products)
K24	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Αρνητικές επιπτώσεις στον πολιτικό διάλογο ή στις εκλογές (Negative effects on civic discourse or elections)
K25	Χειραγώγηση πληροφοριών και παρέμβαση από τρίτες χώρες (Foreign information manipulation and interference)
K26	Παραποίηση πληροφοριών με στόχο να επηρεασθεί το αποτέλεσμα εκλογών (Information manipulation aimed at affecting sincerity/outcome of elections)
K27	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Μη συναινετική συμπεριφορά (Non-consensual behaviour)
K28	Μη συναινετική κοινή χρήση εικόνων (Non-consensual image sharing)

K29	Μη συναινετικά στοιχεία που περιέχουν βίντεο ή εικόνες με πλαστούς χαρακτήρες (deepfake) ή παρόμοια τεχνολογία που χρησιμοποιεί χαρακτηριστικά τρίτου μέρους (Non-consensual items containing deepfake or similar technology using a third party's features)
K30	Δημόσια παροχή πληροφοριών προσωπικής ταυτοποίησης για ένα άτομο (Doxing: publicly providing personally identifiable information about an individual)
K31	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Διαδικτυακός εκφοβισμός (Online bullying/intimidation)
K32	Παρακολούθηση (Stalking)
K33	Σεξουαλική παρενόχληση (sexual harassment)
K34	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Πορνογραφία ή σεξουαλικό περιεχόμενο (Pornography or sexualized content)
K35	Σεξουαλική κακοποίηση βάσει εικόνας (εξαιρουμένου του περιεχομένου που απεικονίζει ανηλικούς) [Image-based sexual abuse (excluding content depicting minors)]
K36	Βιασμός και άλλη σεξουαλική βία (απεικόνιση βιασμού και υποκίνηση σε βιασμό) [Rape and other sexual-based violence (depiction of rape and incitement to rape)]
K37	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Αδικήματα σε ανηλικούς (Offenses to minors)
K38	Αποτυχία εφαρμογής ειδικών ηλικιακών περιορισμών για ανηλικούς (Failure to implement age-specific restrictions concerning minors)
K39	Παιδική πορνογραφία/ Υλικό σεξουαλικής κακοποίησης παιδιών (Child pornography/ Child sexual abuse material)
K40	Αποπλάνηση/σεξουαλική προσέλευση ανηλικών (Grooming/sexual enticement of minors)
K41	Μη ασφαλείς προκλήσεις (Unsafe challenges)
K42	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Κίνδυνος για την δημόσια ασφάλεια (Risk for public security)
K43	Πρόκληση ή υποκίνηση σε τέλεση αδικήματος επικίνδυνου για την δημόσια ασφάλεια (Provocation or incitement to commit an offense dangerous to public safety)
K44	Παράνομοι οργανισμοί (Illegal organizations)
K45	Κίνδυνος περιβαλλοντικής ζημίας (Risk for environmental damage)
K46	Κίνδυνος για τη δημόσια υγεία (Risk for public health)
K47	Τρομοκρατικό περιεχόμενο (Terrorist content)
K48	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Απάτες (Scams and/or fraud)
K49	Μη γνήσιοι λογαριασμοί (Inauthentic accounts)
K50	Μη γνήσιες καταχωρήσεις (Inauthentic listings)
K51	Μη αυθεντικές αξιολογήσεις χρηστών (Inauthentic user reviews)
K52	Πλαστοπροσωπία ή υποκλοπή λογαριασμού (Impersonation or account hijacking)
K53	Ηλεκτρονικό "ψάρεμα" (Phishing)
K54	Επιχειρηματικό σχήμα πυραμίδας (Pyramid schemes)
K55	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Παρακίνηση σε αυτοτραυματική συμπεριφορά (Incitement to self-harm)
K56	Περιεχόμενο που προωθεί διατροφικές διαταραχές (Content promoting eating disorders)
K57	Παρακίνηση σε αυτοτραυματισμό (Incitement to self-mutilation)
K58	Παρακίνηση σε αυτοκτονία (Incitement to suicide)
K59	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Παράνομο εύρος πρόσβασης στην πλατφόρμα/περιεχόμενο
K60	Παράλειψη εφαρμογής ειδικών ηλικιακών περιορισμών, εκτός από αυτούς που αφορούν τους ανηλικούς (Failure to implement age-specific restrictions other than those concerning minors)
K61	Παράνομοι γεωγραφικοί περιορισμοί (Illegal geographical requirements)
K62	Μη συμμόρφωση με τις γλωσσικές απαιτήσεις (Failure to comply with language requirements)
K63	Άλλοι περιορισμοί πρόσβασης που εισάγουν διακρίσεις (Other discriminatory access restrictions)

K64	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Μη ασφαλή ή/ και παράνομα προϊόντα (Unsafe and/or illegal products)
K65	Παράλειψη/ανεπαρκής χορήγηση των προβλεπόμενων στην νομοθεσία πληροφοριών για τους εμπόρους (Insufficient information on traders)
K66	Παράνομη πώληση ρυθμιζόμενων προϊόντων και υπηρεσιών (πχ υγείας) [Illegal offer of regulated goods and services (eg. health)]
K67	Πώληση μη συμμορφούμενων προϊόντων (πχ επικίνδυνα παιχνίδια) [Sale of non-compliant or counterfeit products (eg. dangerous toys)]
K68	Παράνομα φάρμακα/ναρκωτικές ουσίες και εμπορία όπλων (Illegal drugs and weapons trafficking)
K69	Παράνομες πρακτικές βάσει της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών (Illegal practices under consumer protection law)
K70	Κακόβουλο και λυτρισμικό λογισμικό (Malware and ransomware) [Λυτρισμικό λογισμικό: λογισμικό που κρυπτογραφεί τα δεδομένα αποσκοπώντας στην καταβολή λύτρων για την αποκατάσταση της πρόσβασης]
K71	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία
	Βία (Violence)
K72	Οργανωμένη Βία (Coordinated harm)
K73	Έμφυλη βία (Gender-based violence)
K74	Εκμετάλλευση ανθρώπων (Human exploitation)
K75	Διακίνηση/ Εμπορία ανθρώπων (Human trafficking)
K76	Μη συμπεριληφθέν σε καμία άλλη υποκατηγορία

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ