

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** 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 ΕΕΤΤ αιτήματα παροχής διευκρινήσεων για την συμπλήρωσης της αίτησης.

Η αίτηση θα πρέπει να είναι σαφής, πλήρης, ακριβής και να συνοδεύεται από τα απαραίτητα δικαιολογητικά και αποδεικτικά στοιχεία. Η ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ μετά από αξιολόγηση της αίτησης και των υποβληθέντων στοιχείων για το χρονικό διάστημα που θα ορίσει η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το αίτημα, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τα πέντε έτη. Στην περίπτωση που η ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ οποιαδήποτε αλλαγή επέλθει στα στοιχεία που έχει δηλώσει με την Αίτησή του.

Η ΕΕΤΤ, 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 ΕΕΤΤ μόνο από όργανα/ φορείς που εδρεύουν στην Ελλάδα. Το όργανο ODS μετά την πιστοποίησή του από την ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ 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. B.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 Ι 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 ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ 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 ΕΕΤΤ 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 Ι 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 Ι 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 εμπειρογνομόνων, 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 εμπειρογνωμοσύνη.

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 επωμίζεται 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 διασφαλίζετε 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 καλόπιστα 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 (γραφτές 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:
 - Επικυρωμένο αντίγραφο (αρχικού) Καταστατικού και τυχόν τροποποιήσεών 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 Β2

- 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 Β3

- 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 επιγραμμικές πλατφόρμες θα κληθούν να αποζημιώσουν στην περίπτωση όπου η επίλυση της διαφοράς δικαιώνει τον αποδέκτη της υπηρεσίας

Ενότητα Ε

- Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας του φορέα