

**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 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Digital Services Act, στο εξής “Κανονισμός”) προβλέπει τη δυνατότητα φυσικών προσώπων ή οντοτήτων που έχουν υποβάλει ειδοποιήσεις, στους οποίους απευθύνονται οι αποφάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 20(1) του Κανονισμού 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 άρθρου 21(3) του Κανονισμού, 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 άρθρου 21 του Κανονισμού.

**Ένας φορέας εγκατεστημένος στην Κύπρο μπορεί να αιτηθεί την Πιστοποίηση υποβάλλοντας τη συνοδευτική Αίτηση στην Αρχή Ραδιοτηλεόρασης και Ψηφιακών Υπηρεσιών (στο εξής “η Αρχή”) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική**

διεύθυνση [rtdsauthority@rtdsa.org.cy](mailto:rtdsauthority@rtdsa.org.cy) και προσκομίζοντας όλα τα στοιχεία, πληροφορίες, δικαιολογητικά/αποδεικτικά έγγραφα που απαιτούνται προς απόδειξη της ικανοποίησης των πιο πάνω κριτηρίων (α) - (στ) του άρθρου 21(3) καθώς και των λοιπών κριτηρίων και υποχρεώσεων που προβλέπονται στο άρθρο 21 του Κανονισμού.

Για κάθε επισυναπτόμενο στοιχείο/έγγραφο να αναφέρεται ο αριθμός της ερώτησης/υποενότητας/ενότητας που αφορά. Ενδεχόμενα αιτήματα παροχής διευκρινίσεων για την συμπλήρωση της Αίτησης μπορούν να υποβάλλονται επίσης στην ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση [rtdsauthority@rtdsa.org.cy](mailto:rtdsauthority@rtdsa.org.cy).

**Η Αίτηση θα πρέπει να είναι σαφής, πλήρης, ακριβής και να συνοδεύεται από τα απαραίτητα δικαιολογητικά/αποδεικτικά στοιχεία/έγγραφα. Η Αρχή δύναται να ζητήσει επιπλέον διευκρινίσεις, συμπληρωματικά στοιχεία και να επαληθεύσει την ακρίβεια των υποβληθέντων στοιχείων.**

**Η Αίτηση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του φορέα και αποτελεί υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβεια και την ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών.**

Η Πιστοποίηση Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών γίνεται με Απόφαση της Αρχής μετά από αξιολόγηση της Αίτησης και των υποβληθέντων στοιχείων/εγγράφων για το χρονικό διάστημα που θα ορίσει η Αρχή λαμβάνοντας υπόψη το αίτημα, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τα πέντε έτη. Στην περίπτωση που η Αρχή διαπιστώσει ότι δεν πληρούνται τα κριτήρια του Κανονισμού για την πιστοποίηση του οργάνου ODS, απορρίπτει την Αίτηση και ενημερώνει τον αιτητή σχετικά.

**Επισημαίνεται ότι το όργανο ODS θα πρέπει να πληροί τα κριτήρια του άρθρου 21 του Κανονισμού καθ' όλη τη διάρκεια της πιστοποίησής του και έχει υποχρέωση να κοινοποιεί άμεσα στην Αρχή, στην ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση [rtdsauthority@rtdsa.org.cy](mailto:rtdsauthority@rtdsa.org.cy), οποιαδήποτε αλλαγή επέλθει στα στοιχεία που έχει δηλώσει με την Αίτησή του.**

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

## **2. Ενότητα Α Αίτησης: Γενικές πληροφορίες Φορέα**

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

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

**Η μέγιστη περίοδος πιστοποίησης που μπορεί να ζητηθεί είναι πέντε (5) έτη και επιτρέπεται επίσης η ανανέωση της πιστοποίησης στο τέλος αυτής της περιόδου υπό την προϋπόθεση της συνεχούς συμμόρφωσης με όλα τα κριτήρια πιστοποίησης (άρθρο 21(3) του Κανονισμού). Η Αρχή 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 πιστοποιημένο όργανο ODS οφείλει να συνεχίσει να συμμορφώνεται με τα κριτήρια πιστοποίησης και τις λοιπές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 21 του Κανονισμού για όλη την περίοδο πιστοποίησης.**

Στα σημεία A7-A8 δηλώστε τους τομείς εξειδίκευσής σας για τους οποίους αιτείστε την πιστοποίηση οργάνου ODS. Για τους τομείς αυτούς θα πρέπει να αποδείξετε ότι πληροίτε τα κριτήρια (α)-(στ) που αναφέρονται πιο πάνω.

Η Αίτηση (σημείο A9) μπορεί να αφορά επίλυση διαφορών στην ελληνική γλώσσα ή/και σε άλλη γλώσσα της ΕΕ. Ο αιτητής θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει την άριστη γνώση κάθε γλώσσας που συμπεριλαμβάνει στην Αίτησή του. Ο αιτητής, 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 (σημεία A7-A9).

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών και αποδεικτικών στοιχείων/εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτητής παρατίθεται στο **Παράρτημα Ι των Οδηγιών**.

### **3. Ενότητα Β Αίτησης: 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 Αρχή θα αξιολογεί την αμεροληψία και την ανεξαρτησία ενός φορέα συνολικά.

Είναι σημαντικό για την Αρχή 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. Υποενότητα Β1 Αμεροληψία και Ανεξαρτησία των ατόμων που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών ("Υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων")**

Οι διαδικασίες των οργάνων ODS για τον ορισμό των υπευθύνων λήψης αποφάσεων μπορεί να διαφέρουν. Είναι σημαντικό για την Αρχή 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 επιγραμμικές πλατφόρμες (online platforms) 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(3) του Κανονισμού 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 και αποδεικτικών στοιχείων/εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτητής παρατίθεται στο **Παράρτημα Ι των Οδηγιών**.

### **3.2. Υποενότητα B2 Οργανωτική Ανεξαρτησία**

Τα όργανα ODS πρέπει να είναι αμερόληπτα και ανεξάρτητα από τις επιγραμμικές πλατφόρμες και τους αποδέκτες των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών ή νομικών προσώπων που έχουν υποβάλει ειδοποιήσεις (άρθρο 21(3)(α)).

Ζητούνται πληροφορίες σχετικά με τα μέλη ή τους μετόχους του φορέα που αιτείται την πιστοποίηση, καθώς είναι σημαντικό για την Αρχή 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 αιτητή καθώς είναι σημαντικό για την Αρχή 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 Αρχή τις επίσημες και ανεπίσημες σχέσεις του αιτητή, 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 αιτητής είναι δημόσιος φορέας, είναι σημαντικό για την Αρχή να κατανοήσει τους στόχους του και να διαπιστώσει ότι ο αιτητής 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 δικαιολογητικών και αποδεικτικών στοιχείων/εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτητής παρατίθεται στο Παράρτημα Ι των Οδηγιών.

### **3.3. Υποενότητα Β3 Οικονομική ανεξαρτησία**

Ο όρος "ανεξαρτησία" στο άρθρο 21(3) του Κανονισμού περιλαμβάνει την οικονομική ανεξαρτησία από τους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών και τους αποδέκτες υπηρεσιών, ως εκ τούτου είναι σημαντικό για την Αρχή να κατανοήσει πώς χρηματοδοτείται ο αιτητής.

Ο Κανονισμός επιτρέπει στα όργανα ODS να χρησιμοποιούν διαφορετικά είδη μοντέλων χρηματοδότησης. Για παράδειγμα, η λειτουργία του οργάνου ODS μπορεί να χρηματοδοτείται εξολοκλήρου 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 Αρχή 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 Αρχή μπορεί να λάβει επίσης υπόψιν τυχόν σχετικές πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της από άλλες πηγές.

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών και αποδεικτικών στοιχείων/εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτητής παρατίθεται στο **Παράρτημα Ι των Οδηγιών**.

### **4. Ενότητα Γ Αίτησης: ΕΜΠΕΙΡΙΑ (Διευθυντές/Ανώτερα Διευθυντικά Στελέχη, Υπεύθυνοι Λήψης Αποφάσεων)**

Η κατανόηση της προϋπηρεσίας του αιτητή στην παροχή υπηρεσιών επίλυσης διαφορών βοηθά την Αρχή να αξιολογήσει αν διαθέτει τη θεσμική γνώση, την τεχνογνωσία και την εμπειρία να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του άρθρου 21(3) του Κανονισμού. Ωστόσο, εάν ο φορέας είναι νεοσύστατος ή δεν έχει προηγούμενη εμπειρία στην επίλυση διαφορών, ενδέχεται η Αρχή 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(3) του Κανονισμού 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.

Στο Παράρτημα Ι της Αίτησης για Πιστοποίηση περιλαμβάνεται ένας ενδεικτικός κατάλογος των κατηγοριών παράνομου περιεχομένου (με κύριους και δευτερεύοντες τίτλους).

Ο αιτητής 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 Αρχή. Ο αιτητής 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/ίες 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 αιτητής, αφορά τεχνογνωσία της αγοράς ή του ευρύτερου περιβάλλοντος, έτσι ώστε οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων να προσεγγίζουν τη λήψη αποφάσεων με γνώση και εμπειρία 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 Αρχή θα λάβει υπόψη επίσης το μοντέλο επίλυσης διαφορών που θα προτείνει ο αιτητής. 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 αιτητής 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 αιτητής παρέχει (κατά την πρόσληψη ή σε συνεχή βάση) και η Αρχή 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 και αποδεικτικών στοιχείων/εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτητής παρατίθεται στο **Παράρτημα Ι των Οδηγιών**.

## **5. Ενότητα Δ Αίτησης: Άσκηση δραστηριότητας με επιμέλεια, ακρίβεια και αντικειμενικότητα**

### **5.1. Υποενότητα Δ1 Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών**

Τα 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 Κανονισμού θα είναι μια μη δεσμευτική απόφαση.**

Οι πληροφορίες που παρέχετε θα επιτρέψουν στην Αρχή 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 Αρχή 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(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. Υποενότητα Δ2 Μοντέλο Αμοιβής**

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

Ειδικότερα, σύμφωνα με τον Κανονισμό, 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 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 διασφαλίσετε 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 και αποδεικτικών στοιχείων/εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτητής παρατίθεται στο **Παράρτημα Ι των Οδηγιών**.

### **5.3. Υποενότητα Δ3 Τεχνολογία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ECT)**

Ο Κανονισμός 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. Μέσω της διεπαφής αυτής αναμένεται να:

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).Ε

γ) Διευκολύνεται η ηλεκτρονική υποβολή της αρχικής Αίτησης και των απαιτούμενων δικαιολογητικών/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 της Αίτησής σας.

#### **5.4. Υποενότητα Δ4 Διαφάνεια, Υποβολή εκθέσεων και Συνεργασία**

Είναι σημαντικό οι επιγραμμικές 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 Αρχή έκθεση με τις πληροφορίες που ορίζονται στο άρθρο 21(4) του Κανονισμού. Η Αρχή μπορεί να προσδιορίσει πρόσθετα θέματα για τα οποία πρέπει να υποβάλλεται έκθεση.

Θα πρέπει να υπάρχει πλήρης διαφάνεια αναφορικά με 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 Αρχή.

Η περίοδος αναφοράς των εκθέσεων είναι ετήσιες, από τον Ιανουάριο έως τον Δεκέμβριο κάθε έτους και πρέπει να υποβάλλονται στην Αρχή εντός 3 μηνών από το τέλος του προηγούμενου ημερολογιακού έτους. Όταν η Αρχή 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 και Εσωτερικός Κανονισμός)**

Ο Εσωτερικός Κανονισμός λειτουργίας του φορέα σας 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 του Κανονισμού 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 θετικές υποχρεώσεις συμπεριφοράς στα μέρη να συνεργάζονται με τις διαδικαστικές ρυθμίσεις και 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 Εσωτερικός Κανονισμός θα πρέπει να καθορίζει τις θετικές 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 Αρχή θα αξιολογήσει συνολικά το δίκαιο και το νομότυπο των προτεινόμενων διαδικαστικών κανόνων.

Ακολουθεί ενδεικτικός κατάλογος θεμάτων που θα πρέπει να περιλαμβάνονται στον Εσωτερικό Κανονισμό:

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

- Απαιτήσεις παραδεκτού της διαφοράς (εάν υπάρχουν) (Dispute admissibility requirements).
- Κανόνες εμπλοκής των μερών της διαφοράς.
- Συλλογή αποδεικτικών στοιχείων από τον φορέα (γραπτές υποβολές, προφορικές παραστάσεις κ.λπ.).
- Επικοινωνία μεταξύ του φορέα και των μερών και (κατά περίπτωση) μεταξύ των μερών.
- 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 μερών (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 αποσύρονται από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εάν ένα μέρος είναι δυσαρεστημένο με τη λειτουργία της διαδικασίας ODS, το δικαίωμα να κινήσουν νομικές διαδικασίες σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας).
- Λόγοι τερματισμού της διαδικασίας ODS.
- Δίκαιη διαδικασία λήψης αποφάσεων και τελική (μη δεσμευτική) απόφαση.
- Απαλλαγές.
- Οι συνέπειες της παράβασης κανόνα ή κανόνων από ένα μέρος.

Κανονιστικό πλαίσιο λήψης αποφάσεων

Περιγράψτε 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. Ο λόγος είναι διότι το άρθρο 14(4) του Κανονισμού 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.

### Δίκαιη Λήψη Απόφασης

Οι αποφάσεις πρέπει να βασίζονται, στον βαθμό που είναι δυνατόν, σε αποδεικτικά στοιχεία και να λαμβάνουν υπόψη τις αρχές του δικαίου, καθώς και της δίκαιης και αμερόληπτης διαδικασίας.

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας πρέπει να παρέχεται στα μέρη εύλογο χρονικό διάστημα παράθεσης των απόψεων τους.

Στα μέρη πρέπει να παρέχεται αιτιολογημένη δήλωση των λόγων στους οποίους βασίζεται η απόφαση, η οποία πρέπει να είναι σαφής και εφαρμόσιμη χωρίς σημαντικές δυσκολίες.

Ο κατάλογος των σχετικών δικαιολογητικών και αποδεικτικών στοιχείων/εγγράφων που οφείλει να προσκομίσει ο αιτητής παρατίθεται στο **Παράρτημα Ι των Οδηγιών**.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι ΤΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ

### Κατάλογος εγγράφων που συνοδεύουν την Αίτηση Πιστοποίησης Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (ODS)

Στο πλαίσιο των σχετικών ερωτήσεων της Αίτησης, οι αιτητές θα πρέπει να προσκομίσουν τα εξής:

#### Ενότητα Α

Κατά την υποβολή της Αίτησης θα πρέπει να προσκομίσετε **πρόσφατα**<sup>1</sup> 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. Επιπροσθέτως απαιτείται η προσκόμιση έγγραφης εξουσιοδότησης του φορέα, δυνάμει της οποίας παρέχεται στον νόμιμο εκπρόσωπο αυτού η εξουσία να υποβάλει την Αίτηση.

Ειδικότερα:

• **Σε περίπτωση εταιρείας** που εγγράφεται υποχρεωτικά κατά την ισχύουσα νομοθεσία στον Έφορο Εταιρειών, θα πρέπει να προσκομίσετε πρωτότυπα ή πιστά αντίγραφα, δεόντως πιστοποιημένα από τον Έφορο Εταιρειών, των ακόλουθων:

- Πιστοποιητικό σύστασης της εταιρείας
- Πιστό Αντίγραφο του Ιδρυτικού και Καταστατικού εγγράφου της εταιρείας και τυχόν τροποποιήσεών του
- Πιστοποιητικό Διευθυντών και Γραμματέα της εταιρείας
- Πιστοποιητικό Μετόχων της εταιρείας
- Πιστοποιητικό Εγγεγραμμένου Γραφείου της εταιρείας
- Πιστοποιητικό Καλής Υπόστασης της εταιρείας
- Πιστοποιητικό Εμπορικής Επωνυμίας εγγεγραμμένη στην αιτήτρια εταιρεία (εάν υπάρχει).

• **Στις λοιπές περιπτώσεις**, τα κατά περίπτωση **πρόσφατα** νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Επιπλέον, ανάλογα με τη νομική μορφή του φορέα, να προσκομιστούν αποδεικτικά στοιχεία του αριθμού εγγραφής σε μητρώο, σε περίπτωση που υφίσταται υποχρέωση εγγραφής.

Σε περίπτωση που για την υποβολή της Αίτησης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο εκτός αυτών που αναφέρονται στα πιο πάνω έγγραφα, προσκομίζεται επιπλέον Απόφαση-

---

<sup>1</sup> Για τους σκοπούς της παρούσας Αίτησης, «πρόσφατα» θα θεωρούνται από την Αρχή, Πιστοποιητικά τα οποία φέρουν ημερομηνία μέχρι και 1 μήνα πριν από την ημέρα υποβολής της Αίτησης.

Πρακτικό του αρμόδιου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες.

Ανάλογα την νομική μορφή του αιτητή μπορεί να υπάρξουν ειδικότερες διαφοροποιήσεις στα απαιτούμενα δικαιολογητικά και αποδεικτικά στοιχεία/έγγραφα από την Αρχή.

## **Ενότητα Β**

### **Υποενότητα Β1**

- Εσωτερικοί Κανονισμοί του φορέα για σύγκρουση συμφερόντων, ως προς τη διοίκηση και το προσωπικό, Κώδικες Ηθικής/Δεοντολογίας του φορέα, Πολιτικές λειτουργίας ή άλλα ισοδύναμα έγγραφα.
- Εσωτερικοί Κανονισμοί του φορέα ή άλλα ισοδύναμα έγγραφα για τη διασφάλιση ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για τις διαφορές είναι ανεξάρτητοι από επιγραμμικές πλατφόρμες και τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους και θα λειτουργήσουν με αμεροληψία κατά τη λήψη των αποφάσεων.
- Εσωτερικοί Κανονισμοί 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 αιτητή (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, κ.λπ.
- Διάγραμμα της δομής του ομίλου, στην περίπτωση που ο αιτητής 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 αιτητή και πηγών χρηματοδότησης.

- Ελεγμένοι Ισολογισμοί προηγούμενων δύο ετών. Σε περίπτωση νεοσύστατου οργανισμού, ετήσιος προϋπολογισμός για τα επόμενα δύο οικονομικά έτη.

### **Ενότητα Γ**

- Βιογραφικά και προσόντα των προτεινόμενων μελών επιτροπών/υπευθύνων λήψης αποφάσεων για την επίλυση διαφορών.
  - Αποδεικτικά εμπειρίας (π.χ. σε καταναλωτικές διαφορές)
- Εκπαιδευτικά προγράμματα/ πιστοποιήσεις που παρέχονται ή θα παρασχεθούν στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων.

### **Ενότητα Δ**

- Κατάλογο των κατηγοριών κόστους που θα καλυφθούν από τις επιβληθείσες 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 (Rules of Procedure).

Σημείωση: Η Αρχή Ραδιοτηλεόρασης & Ψηφιακών Υπηρεσιών δύναται να ζητήσει επιπλέον στοιχεία/διευκρινίσεις, δικαιολογητικά και αποδεικτικά στοιχεία/έγγραφα προκειμένου να καταλήξει και να λάβει την Απόφασή της.