

Allegato A alla delibera n. 282/24/CONS

**Regolamento di procedura per la certificazione degli
organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra
destinatari del servizio e i fornitori di piattaforme *online* ai
sensi dell'art. 21 del Regolamento sui servizi digitali**

Regolamento sulla procedura di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra destinatari del servizio e i fornitori di piattaforme *online* ai sensi dell'art. 21 del Regolamento sui servizi digitali

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:

- a) “Autorità”, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- b) “Legge”, la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- c) “Regolamento sui servizi digitali”, il Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 200/31/CE (*regolamento sui servizi digitali* o anche DSA);
- d) “Direzione”, la Direzione dell’Autorità competente a svolgere gli adempimenti stabiliti dall’articolo 21, paragrafo 3, del *Regolamento sui servizi digitali* in capo al *Coordinatore dei servizi digitali*;
- e) “Direttore”, il responsabile della Direzione;
- f) “Organo collegiale”, il Consiglio dell’Autorità;
- g) “organismo ADR”, ogni organismo pubblico o privato stabilito sul territorio nazionale che svolge l’attività di risoluzione non giurisdizionale delle controversie;
- h) “destinatario del servizio”, qualsiasi persona fisica o giuridica che utilizza un servizio intermediario, in particolare per ricercare informazioni o renderle accessibili;
- i) “servizio intermediario” uno dei seguenti servizi della società dell’informazione:
 - i. un servizio di semplice trasporto (cosiddetto «*mere conduit*»), consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio o nel fornire accesso a una rete di comunicazione;
 - ii. un servizio di memorizzazione temporanea (cosiddetto «*caching*»), consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite dal destinatario del servizio, che comporta la memorizzazione automatica, intermedia e temporanea di tali informazioni effettuata al solo scopo di rendere più efficiente il successivo inoltramento delle informazioni ad altri destinatari su loro richiesta;

iii. un servizio di memorizzazione di informazioni (cosiddetto «*hosting*»), consistente nel memorizzare informazioni fornite da un destinatario del servizio su richiesta dello stesso;

j) “piattaforma *online*”: un servizio di memorizzazione di informazioni che, su richiesta di un destinatario del servizio, memorizza e diffonde informazioni al pubblico, tranne qualora tale attività sia una funzione minore e puramente accessoria di un altro servizio o funzionalità minore del servizio principale e, per ragioni oggettive e tecniche, non possa essere utilizzata senza tale altro servizio e a condizione che l'integrazione di tale funzione o funzionalità nell'altro servizio non sia un mezzo per eludere l'applicabilità del *Regolamento sui servizi digitali*;

k) “contenuto illegale”, qualsiasi informazione che, di per sé o in relazione a un'attività, tra cui la vendita di prodotti o la prestazione di servizi, non è conforme al diritto dell'Unione o di qualunque Stato membro conforme con il diritto dell'Unione, indipendentemente dalla natura o dall'oggetto specifico di tale diritto;

2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all'articolo 3 del *Regolamento sui servizi digitali*.

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente regolamento stabilisce la procedura per la certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra destinatari del servizio e i fornitori di piattaforme *online*, nonché le modalità per lo svolgimento delle attività di vigilanza e di monitoraggio, di competenza dell'Autorità in qualità di *Coordinatore dei servizi digitali* in Italia, ai sensi dell'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali*.

Articolo 3

Richiesta di certificazione da parte dell'organismo ADR

1. La qualifica di organismo ADR ai sensi dell'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali* può essere richiesta, attraverso la presentazione di una specifica istanza all'Autorità, da qualunque organismo stabilito in Italia e in possesso dei requisiti di cui al successivo comma 2.

2. L'organismo ADR richiedente, ai fini della certificazione, deve dimostrare di soddisfare tutte le condizioni di cui all'articolo 21, paragrafo 3, del DSA come di seguito elencate:

a) è imparziale e indipendente, anche sul piano finanziario, dai fornitori di piattaforme *online* e dai destinatari del servizio prestato dai fornitori di piattaforme *online*, ivi compresi le persone o gli enti che hanno presentato segnalazioni;

b) dispone delle competenze necessarie, in relazione alle questioni che sorgono in uno o più ambiti specifici relativi ai contenuti illegali o in relazione all'applicazione e all'esecuzione delle condizioni generali di uno o più tipi di piattaforme *online*, per consentire a tale organismo di contribuire efficacemente alla risoluzione di una controversia;

c) i suoi membri sono retribuiti secondo modalità non legate all'esito della procedura;

d) la risoluzione extragiudiziale delle controversie che offre è facilmente accessibile attraverso le tecnologie di comunicazione elettronica e prevede la possibilità di avviare la risoluzione delle controversie e di presentare i necessari documenti giustificativi *online*;

e) è in grado di risolvere le controversie in modo rapido, efficiente ed efficace sotto il profilo dei costi e in almeno una delle lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione;

f) la risoluzione extragiudiziale delle controversie che offre avviene secondo regole procedurali chiare ed eque che sono facilmente e pubblicamente accessibili e conformi al diritto applicabile, in particolare alle disposizioni di cui all'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali*.

3. L'istanza di cui al comma 1 deve necessariamente contenere:

a) le informazioni generali del richiedente, tra cui il nome o la ragione sociale, la sede legale, l'organo rappresentante, l'area geografica di attività;

b) i recapiti completi del richiedente, tra cui l'indirizzo fisico, l'indirizzo di posta elettronica, il nominativo di un referente e l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) sul quale intende ricevere le comunicazioni relative alla procedura oggetto del presente Regolamento;

c) l'area o le aree di competenza, l'area o le aree di contenuto illegale, per le quali è richiesta la qualifica di organismo ADR certificato, nonché la lingua o le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione in cui l'organismo è in grado di risolvere le controversie;

d) le informazioni e le relative evidenze atte a dimostrare da parte del richiedente il soddisfacimento delle condizioni di cui al comma 2;

e) l'eventuale iscrizione in uno o più elenchi di organismi ADR in materia di consumo, ai sensi dell'articolo 141-decies del decreto legislativo 6 settembre 2005, n.

206, recante il Codice del consumo, o nel registro degli organismi di mediazione delle controversie civili e commerciali, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Il richiedente è tenuto a fornire tutta la documentazione utile alla verifica della sussistenza dei requisiti sopra elencati sulla base delle indicazioni fornite nelle modalità operative di cui all'Allegato 1 al presente Regolamento, nonché ogni ulteriore informazione richiesta dall'Autorità a tal fine.

4. L'istanza, a pena di irricevibilità, è redatta secondo il modello pubblicato sul sito web dell'Autorità e trasmessa alla Direzione a mezzo PEC, ovvero presentata *online* tramite procedura telematica, ove disponibile.

Articolo 4

Verifica dei requisiti

1. Il procedimento per la certificazione dell'organismo ADR è avviato a far data dalla ricezione della istanza, trasmessa secondo le modalità prescritte dall'articolo 3 e completa di tutte le informazioni necessarie. Responsabili del procedimento sono la Direzione e il suo Direttore o altro dipendente della Direzione da lui delegato.

2. Se l'istanza è carente di una o più delle informazioni di cui all'articolo 3, ovvero nel caso in cui sulla base delle informazioni fornite l'organismo ADR non risulti soddisfare uno o più requisiti di cui all'articolo 3, la Direzione comunica a mezzo PEC al soggetto richiedente le informazioni mancanti e i motivi ostativi all'accoglimento della domanda, con l'avviso che, decorso il termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione senza che sia stata inviata l'integrazione richiesta, l'istanza si intende rigettata.

3. In caso di istanze irricevibili o improcedibili per inosservanza delle disposizioni di cui all'articolo 3, commi 3 e 4, la Direzione ne dispone l'archiviazione in via amministrativa.

4. La Direzione provvede alla verifica della sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 3, comma 2, sulla base delle modalità operative descritte nell'Allegato 1 al presente Regolamento.

5. Il termine di conclusione del procedimento è di sessanta giorni dalla data di avvio, fatte salve le sospensioni dei termini, fino a un massimo di trenta giorni, per eventuali ulteriori richieste di informazioni e di documentazione utili all'istruttoria.

Articolo 5

Esito della procedura di certificazione

1. La Direzione, espletate le verifiche di cui all'articolo 4, comma 4, trasmette all'Organo collegiale l'esito dell'istruttoria formulando una proposta motivata di accoglimento ovvero di rigetto dell'istanza.

2. Qualora l'Organo collegiale ritenga opportuna l'acquisizione di ulteriori informazioni o lo svolgimento di approfondimenti, anche di natura giuridica, il termine per la conclusione del procedimento di cui all'articolo 4, comma 5, è prorogato di trenta giorni.

3. L'Organo collegiale, esaminata la proposta, delibera la certificazione dell'organismo ADR per l'ambito di competenza designato ovvero dispone il rigetto motivato dell'istanza.

4. La Direzione provvede a notificare al soggetto richiedente il provvedimento di cui al comma 3 e a pubblicarlo nel sito web dell'Autorità. La certificazione ha la durata massima di cinque anni rinnovabile su richiesta dell'organismo interessato.

5. Ai fini del rinnovo della certificazione, l'organismo deve dimostrare di continuare a soddisfare i requisiti di cui all'articolo 3, comma 2, nonché di aver rispettato gli obblighi di cui all'articolo 8.

Articolo 6

Rinuncia alla certificazione di organismo ADR

1. Nel caso in cui un organismo ADR intenda rinunciare alla certificazione, trasmette all'Autorità, secondo le modalità di cui al comma 3 dell'articolo 3, apposita comunicazione, dichiarando espressamente di non avere procedure pendenti avviate ai sensi dell'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali*.

2. La Direzione provvede tempestivamente all'aggiornamento dell'Elenco di cui all'articolo 10 e a trasmettere alla Commissione la comunicazione di rinuncia dell'organismo ADR.

Articolo 7

Revoca della certificazione di organismo ADR

1. La Direzione, d'ufficio o a seguito di informazioni inviate da chiunque vi abbia interesse, qualora accerti che un organismo ADR certificato non soddisfa più i requisiti prescritti dall'articolo 3, comunica all'organismo interessato, motivandolo, l'avvio del procedimento di revoca, con l'indicazione delle prescrizioni che risultano non soddisfatte e l'invito a presentare le proprie osservazioni entro il termine di trenta giorni.

2. All'esito dell'istruttoria, la Direzione trasmette una relazione all'Organo collegiale contenente una proposta di archiviazione o di revoca del provvedimento di certificazione. Il termine per la conclusione del procedimento è di sessanta giorni dalla comunicazione di avvio di cui al comma 1, fatte salve le sospensioni dei termini, fino ad un massimo di trenta giorni, per eventuali ulteriori richieste di informazioni e di documentazione utili all'istruttoria

3. L'Organo collegiale, esaminata la proposta della Direzione, adotta un provvedimento di revoca della certificazione o di archiviazione del procedimento, che è prontamente notificato all'organismo ADR interessato.

Articolo 8

Obblighi degli organismi ADR certificati

1. Ai sensi del comma 4 dell'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali*, entro il 31 gennaio di ogni anno gli organismi ADR certificati comunicano alla Direzione almeno i seguenti dati relativi all'anno solare precedente:

- i. numero di controversie ricevute, anche se pari a zero;
- ii. informazioni sull'esito delle controversie gestite, con riferimento a ciascuna piattaforma coinvolta;
- iii. tempo medio di risoluzione delle controversie;
- iv. eventuali problematiche riscontrate, con particolare riferimento alle ipotesi di mancata adesione alle procedure o di mancata ottemperanza alle decisioni assunte dall'organismo.

Gli organismi ADR, inoltre, forniscono tutte le eventuali informazioni supplementari richieste dalla Direzione.

2. La comunicazione ai sensi del comma 1 è effettuata a mezzo PEC, ovvero tramite procedura telematica ove disponibile.

3. In caso di mancata comunicazione dei dati e delle informazioni ai sensi del comma 1 si applicano le disposizioni dell'articolo 7.

Articolo 9

Comunicazioni alla Commissione

1. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 8, del *Regolamento sui servizi digitali*, trasmette ai competenti uffici della Commissione copia delle certificazioni rilasciate, nonché i provvedimenti di revoca adottati.

Articolo 10

Elenco degli organismi ADR certificati

1. L'Autorità pubblica sul proprio sito *web* l'elenco aggiornato degli organismi ADR certificati ai sensi del presente Regolamento, con l'indicazione, per ciascun organismo, della data di rilascio, delle aree di competenze e delle lingue disponibili, comunicate ai sensi dell'articolo 3, comma 2, lett. b) ed e).

2. Sul sito *web* dell'Autorità è pubblicato anche un *link* all'elenco degli organismi certificati pubblicato dalla Commissione, ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 8, del *Regolamento sui servizi digitali*.

3. Se l'organismo ADR certificato è iscritto nell'elenco degli organismi ADR in materia di consumo, di cui alla delibera n. 661/15/CONS, l'indicazione della competenza a trattare le controversie tra destinatari del servizio e fornitori di piattaforme *online* è indicata anche in tale elenco.

4. L'Autorità pubblica con cadenza almeno biennale una relazione sul funzionamento degli organismi di risoluzione delle controversie certificati ai sensi del presente Regolamento, nonché dati e statistiche relativi al numero di controversie avviate e all'esito delle stesse, anche al fine di individuare le migliori prassi e formulare raccomandazioni.