



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DISPOSIZIONI DEL DSA RILEVANTI PER I SOGGETTI P2B

Giugno 2024

Indice degli argomenti

- ✓ Introduzione al DSA
- ✓ Poteri di intervento di AGCOM
- ✓ Destinatari degli obblighi e soggetti tutelati nel DSA
- ✓ Obblighi dei fornitori
 - ✓ Requisiti dei T&C
 - ✓ Informazioni obbligatorie contenute nei T&C
 - ✓ Disposizioni del DSA sulla tracciabilità degli operatori commerciali
- ✓ Strumenti di tutela dei destinatari del servizio
 - sistema di gestione dei reclami
 - meccanismi di ADR
- ✓ Focus: altri obblighi di trasparenza e comunicazioni all'Autorità
 - Trasparenza dei punti di contatto
 - Comunicazione sui rappresentanti legali
 - Comunicazioni ex art. 24

Il Digital Services Act

Il «**Regolamento (UE) 2022/2065**» del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali (c.d. «DSA») ha introdotto nell'ordinamento europeo delle norme volte a garantire un ambiente online sicuro, prevedibile e affidabile, in cui i diritti fondamentali degli utenti dei servizi digitali siano efficacemente tutelati anche contrastando la diffusione di contenuti illegali online e i rischi per la società che la diffusione della disinformazione o di altri contenuti illeciti o nocivi può generare.

Il DSA è entrato in vigore nel novembre 2022.

La normativa sui servizi digitali si applica a tutti i fornitori di servizi intermediari **a partire dal 17 febbraio 2024**.

AGCOM svolge il ruolo di **Coordinatore dei Servizi digitali per l'Italia** ed è responsabile della vigilanza, dell'applicazione del Regolamento nello Stato membro ed esercita funzioni di coordinamento delle altre autorità nazionali competenti;



Il ruolo di AGCOM - DSA

AGCOM è stata designata quale **Coordinatore per i Servizi Digitali per l'Italia** (Digital Service Coordinator – DSC)

- ❑ Il DSC è responsabile per l'applicazione del DSA e ha ruolo di coordinamento tra le Autorità competenti del proprio Paese nonché di cooperazione con la CE e gli altri DSC (vd. Comitato Europeo per i Servizi Digitali)
- ❑ I DSC hanno poteri di intervento diretto sui fornitori di servizi intermediari **stabiliti nel proprio paese**.
- ❑ Hanno altresì ulteriori poteri sui fornitori non stabiliti che però offrono servizi a cittadini/imprese nel proprio Paese (**in coordinamento con il DSC del Paese di stabilimento**).
- ❑ I DSC rilasciano abilitazioni/certificazioni (ad es. ricercatori abilitati, trusted flagger, organismi di risoluzione extragiudiziale,...) a soggetti stabiliti nel proprio Paese
- ❑ I DSC contribuiscono alla vigilanza e al monitoraggio sull'applicazione del DSA insieme alla Commissione. I DSC hanno il potere di chiedere l'accesso ai dati, ordinare ispezioni e comminare sanzioni ai prestatori di servizi intermediari nel loro territorio.

La Commissione europea mantiene poteri esclusivi per la vigilanza e l'applicazione degli obblighi in capo a VLOP e VLOSE.

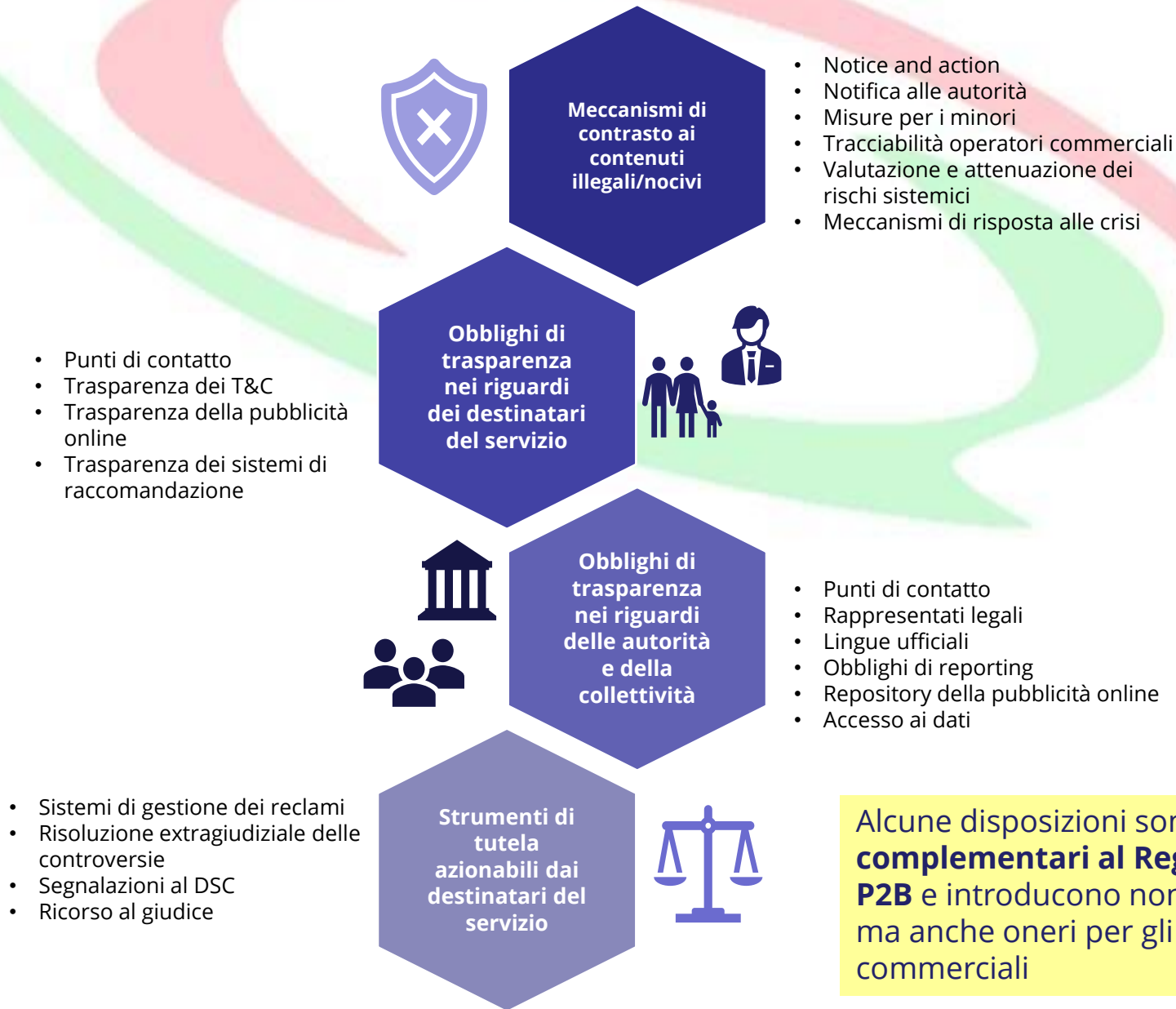
Obiettivi del DSA

Il DSA introduce un sistema di regole armonizzato a livello europeo di carattere orizzontale, per **contrastare la diffusione online di ogni tipo di contenuto illegale e mitigare i rischi per la società** che possono derivare da contenuti nocivi (es. disinformazione, linguaggio d'odio, esposizione dei minori a contenuti pericolosi) incrementando **l'accountability** delle «piattaforme online» mediante obblighi di **trasparenza e due diligence**.



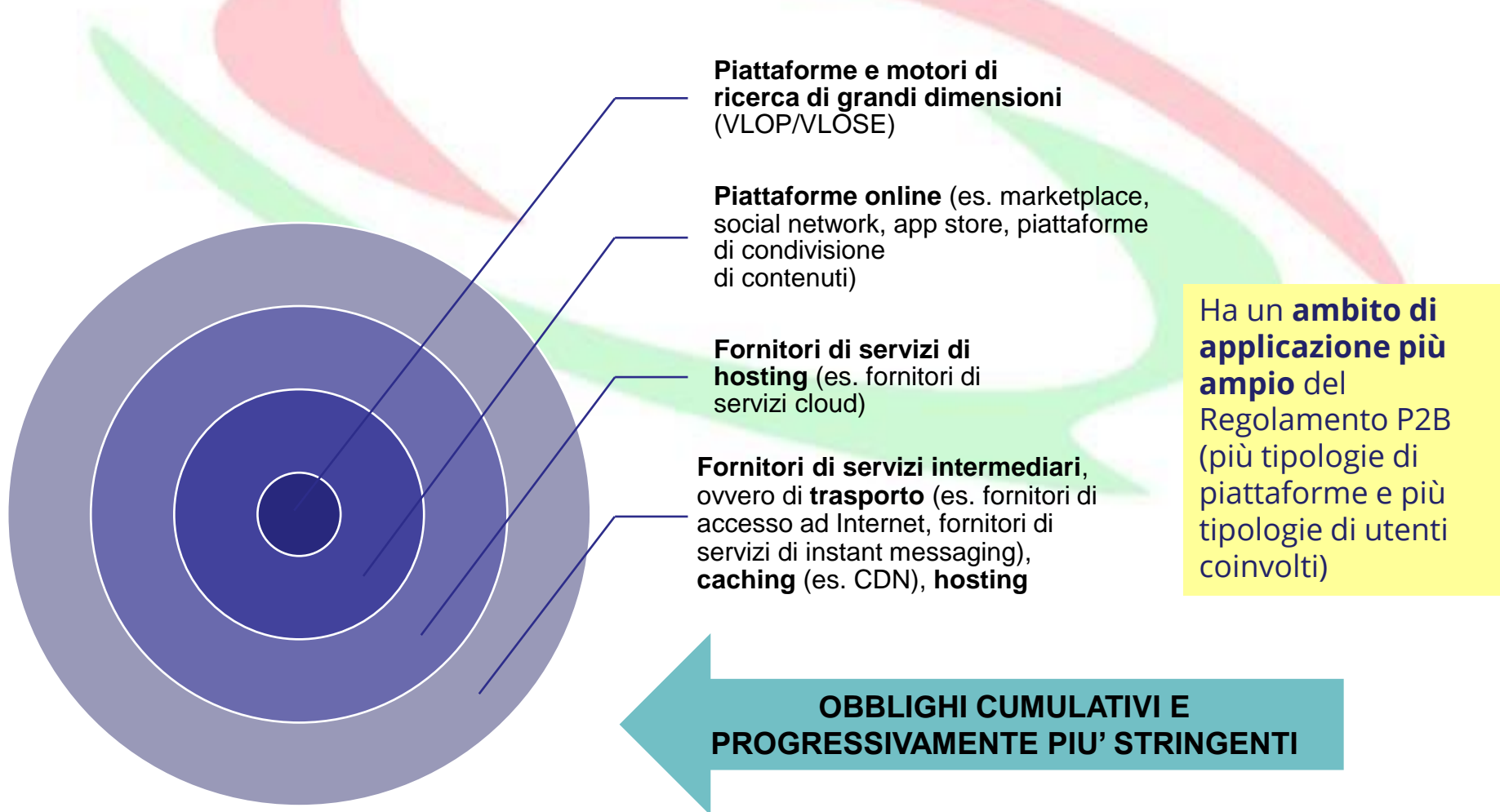
- Si focalizza sui **contenuti e in particolare sui contenuti illegali/nocivi**, oltre che su prodotti e servizi illegali
- In particolare sui **contenuti forniti dai destinatari del servizio** (informazioni messe a disposizione su richiesta del destinatario del servizio)
- **Non stabilisce cosa è illegale**
- **Secondo** art. 3 , lett. h)) è illegale «Qualsiasi **informazione** che di per sé o in relazione a un'attività, tra cui la vendita e la prestazione di servizi, **non è conforme al diritto** dell'Unione o di qualunque altro Stato membro conforme con il diritto dell'Unione, indipendentemente dalla natura o dall'oggetto specifico di tale diritto».

Disposizioni principali del DSA



Alcune disposizioni sono **complementari al Regolamento P2B** e introducono non solo tutele ma anche oneri per gli utenti commerciali

I destinatari degli obblighi del DSA



Il DSA si applica ai servizi intermediari offerti a **destinatari stabiliti o ubicati nell'UE**, a prescindere dal luogo di stabilimento del fornitore.

I beneficiari delle tutele nel DSA

Destinatario del servizio (art. 3, lett. b))

Qualsiasi persona fisica o giuridica che utilizza un servizio intermediario, in particolare per ricercare informazioni o renderle accessibili.

Altri utenti

Soggetti quali ad es. enti, ricercatori, associazioni di consumatori, organizzazioni con specifiche expertise pertinenti, fact checker, ...

Consumatore (art. 3, lett. c))

Qualsiasi persona fisica o giuridica che agisce per fini che non rientrano nella sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

Operatore commerciale (art. 3, lett. f))*

Qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che agisce, anche tramite persone che operano a suo nome o per suo conto, per fini relativi alla propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

* Destinatario anche di oneri (v. Sezione 4 DSA)

Disposizioni introdotte dal DSA sui requisiti dei T&C (art. 14)

Per tutti i fornitori di servizi intermediari:

- I T&C sono disponibili al pubblico in formato accessibile e leggibile meccanicamente
- I prestatori informano i destinatari sulle modifiche significative dei T&C

Solo per piattaforme e motori di ricerca di grandi dimensioni:

- Rendono disponibili sintesi concise dei T&C di facile accesso e leggibili meccanicamente
- Rendono disponibili i T&C nelle lingue ufficiali degli Stati in cui offrono i servizi

Disposizioni introdotte dal DSA sui contenuti obbligatori dei T&C (1/2)

Tutti i fornitori di servizi intermediari devono fornire nei T&C (art. 14(1) DSA):

- ❑ Informazioni sulle restrizioni all'uso dei servizi in relazione alle informazioni fornite dal destinatario
- ❑ Tali informazioni riguardano tra l'altro le politiche, le procedure, le misure e gli strumenti utilizzati ai fini della moderazione dei contenuti, compresi il processo decisionale algoritmico e la verifica umana, nonché le regole procedurali del loro sistema interno di gestione dei reclami.

Le sole piattaforme online e le VLOP/VLOSE devono fornire:

- ❑ Informazioni sulle policy adottate dal fornitore in relazione ad abusi commessi dal destinatario del servizio (violazioni ripetute e abusi dei sistemi di gestione dei reclami e delle segnalazioni - art. 23(4) DSA)

Disposizioni introdotte dal DSA sui contenuti obbligatori dei T&C (2/2)

Trasparenza dei sistemi di raccomandazione di piattaforme online e VLOP/VLOSE (Art. 27 DSA)

1. I fornitori di piattaforme online che si avvalgono di sistemi di raccomandazione specificano nelle loro **condizioni generali**, in un linguaggio chiaro e intellegibile, i principali parametri utilizzati nei loro sistemi di raccomandazione, nonché qualunque opzione a disposizione dei destinatari del servizio che consente loro di modificare o influenzare tali parametri principali (*).
2. I principali parametri di cui al paragrafo 1 chiariscono il motivo per cui talune informazioni sono suggerite al destinatario del servizio. Essi comprendono i seguenti elementi minimi:
 - a) i criteri più significativi per determinare le informazioni suggerite al destinatario del servizio;
 - b) le ragioni per l'importanza relativa di tali parametri. ...

I fornitori devono rendere disponibile una funzionalità di facile accesso dall'interfaccia online che consente al destinatario del servizio di selezionare e modificare in qualsiasi momento l'opzione preferita in relazione al sistema di raccomandazione che determina l'ordinamento delle informazioni.

Disposizioni del DSA relative agli operatori commerciali (sezione 4)

- ❑ Si applicano alle **piattaforme online che consentono ai consumatori di concludere contratti a distanza con operatori commerciali** (es. Marketplace B2C).
- ❑ Le misure previste si applicano ai **prodotti e servizi offerti** dagli operatori commerciali **a consumatori situati in UE**

Gli operatori commerciali

- ✓ **devono fornire informazioni inerenti alla tracciabilità** con l'obiettivo di dissuadere dalla vendita di prodotti e servizi in violazione delle norme applicabili
- ✓ **possono subire la sospensione del servizio** qualora, a seguito di richiesta della piattaforma, non rettifichino eventuali informazioni inesatte o incomplete
- ✓ **in caso di sospensione del servizio possono ricorrere al sistema interno di gestione dei reclami** della piattaforma (e eventualmente alla risoluzione extragiudiziale delle controversie)



Le piattaforme

- ✓ **devono acquisire le informazioni** e facilitarne la comunicazione da parte degli operatori commerciali **mediante adeguata progettazione e organizzazione delle proprie interfacce online**
- ✓ **devono effettuare due diligence per la valutazione della completezza ed esattezza delle informazioni raccolte**
- ✓ **devono conservare le informazioni** acquisite in modo sicuro per 6 mesi dopo la cessazione del rapporto contrattuale
- ✓ **devono rispettare obblighi di trasparenza** di alcune specifiche informazioni acquisite nei riguardi dei destinatari del servizio
- ✓ **devono fornire comunicazioni o informazioni ai consumatori in caso di prodotti o servizi illegali acquistati/offerti dagli operatori commerciali**

Le norme della sezione 4 non si applicano ai fornitori di piattaforme online che sono microimprese o piccole imprese. In deroga, si applicano ai fornitori designati come VLOP (Art. 29).

Tracciabilità: oneri informativi degli operatori commerciali (Art.30 DSA)

- ❑ Prima di iniziare a fruire dei servizi del fornitore gli operatori commerciali devono fornire una **serie informazioni** alle piattaforme che utilizzano per pubblicizzare o offrire i propri prodotti o servizi ai consumatori ubicati in UE.

- ❑ In particolare, laddove applicabile all'operatore commerciale, **le informazioni inerenti a:**
 - a) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica dell'operatore commerciale;
 - b) una copia del documento di identificazione dell'operatore commerciale o qualsiasi altra identificazione elettronica
 - c) i dati relativi al conto di pagamento dell'operatore commerciale;
 - d) l'eventuale registro presso il quale è iscritto e il relativo numero di iscrizione o mezzo equivalente di identificazione contemplato in detto registro;
 - e) autocertificazione da parte dell'operatore commerciale con cui si impegna a offrire solo prodotti o servizi conformi alle norme applicabili del diritto dell'Unione.

Tracciabilità: sospensione del servizio e possibilità di reclamo (Art.30 DSA)

- ❑ se l'operatore commerciale che già utilizza i servizi della piattaforma alla data del 17 febbraio 2024 non fornisce le informazioni previste dal DSA entro 12 mesi, **la piattaforma sospende** la prestazione del suo servizio fino a quando non abbia ottenuto tutte le informazioni.
- ❑ In caso in informazioni inesatte/incomplete/non aggiornate, **la piattaforma sospende prontamente** il servizio all'operatore commerciale interessato, qualora, **dopo richiesta** di porre rimedio senza indugio alla situazione, l'operatore commerciale **non rettifichi o completi le informazioni**.
- ❑ Fatto salvo l'articolo 4 del regolamento (UE) 2019/1150 (Regolamento P2B), nel caso in cui la piattaforma **rifiuti di consentire a un operatore commerciale di utilizzare il servizio a o sospenda la fornitura** del suo servizio a norma del medesimo art. 30 DSA, l'operatore commerciale interessato ha il **diritto di presentare un reclamo (art. 20 DSA) ed eventualmente attivare lo strumento della risoluzione extragiudiziale delle controversie (art. 21 DSA)**.

Tracciabilità degli operatori commerciali: obblighi di due diligence delle piattaforme

- ❑ Raccolgono le informazioni **prima che gli operatori commerciali utilizzino i loro servizi**
- ❑ **Progettano e organizzano la propria interfaccia online** in modo da consentire all'operatore commerciale di comunicare le informazioni previste dalla norma (art. 31 DSA)
- ❑ Prima di attivare il servizio, compiono **i massimi sforzi per valutare l'attendibilità e la completezza** delle informazioni chiedendo all'operatore commerciale o consultando ogni banca dati o interfaccia online liberamente disponibile
- ❑ A servizio attivo, compiono **sforzi ragionevoli per verificare in modo casuale**, attraverso banche dati o interfacce online ufficiali e liberamente accessibili, se i prodotti o servizi offerti siano stati identificati come illegali
- ❑ **Conservano le informazioni ottenute** in modo sicuro per un periodo di sei mesi dalla conclusione del rapporto contrattuale con l'operatore commerciale interessato. In seguito provvedono a cancellare dette informazioni

Tracciabilità degli operatori commerciali: obblighi di trasparenza nei riguardi dei consumatori (art. 32 DSA)

La piattaforma che venga a conoscenza, a prescindere dai mezzi utilizzati, del fatto che un prodotto o servizio illegale è stato offerto da un operatore commerciale a consumatori situati nell'Unione attraverso i suoi servizi, **informa, nella misura in cui dispone dei loro recapiti, i consumatori** che hanno acquistato il prodotto o servizio illegale:

- del fatto che il prodotto o servizio è illegale;
- dell'identità dell'operatore commerciale;
- di qualsiasi mezzo di ricorso pertinente.

L'obbligo è circoscritto agli acquisti di prodotti o servizi illegali effettuati **nei sei mesi precedenti il momento in cui il fornitore è venuto a conoscenza dell'illegalità.**

*Laddove, la piattaforma non disponga dei recapiti di tutti i consumatori interessati, **rende disponibili al pubblico e facilmente accessibili sulla propria interfaccia online** le informazioni concernenti il prodotto o servizio illegale, l'identità dell'operatore commerciale ed eventuali mezzi di ricorso pertinenti.*

Disposizioni introdotte dal DSA sul sistema interno di gestione dei reclami (Art. 20 DSA)

1. I fornitori di piattaforme online forniscono ai destinatari del servizio, comprese le persone o gli enti che hanno presentato una segnalazione, per un periodo di almeno sei mesi dalla decisione di cui al presente paragrafo, l'accesso a un sistema interno di gestione dei reclami efficace, che consenta loro di presentare per via elettronica e gratuitamente reclami contro la decisione presa dal fornitore della piattaforma online all'atto del ricevimento di una segnalazione [...]
2. Il periodo di almeno sei mesi di cui al paragrafo 1 del presente articolo decorre dal giorno in cui il destinatario del servizio è stato informato della decisione [...]
...
6. I fornitori di piattaforme online provvedono affinché le decisioni [...] siano prese con la supervisione di personale adeguatamente qualificato e **non avvalendosi esclusivamente di strumenti automatizzati**

Non si applica alle piattaforme online qualificate come micro e piccole imprese

Altre disposizioni introdotte dal DSA (1/2)

Art. 21 - Risoluzione extragiudiziale delle controversie

1. **I destinatari del servizio [...] hanno il diritto di scegliere qualunque organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificato [...]** ai fini della risoluzione delle controversie inerenti a tali decisioni, compresi i reclami che non è stato possibile risolvere mediante il sistema interno di gestione dei reclami [...]
2. [...] **I fornitori di piattaforme online possono rifiutarsi di adire tale organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie qualora una controversia riguardante le stesse informazioni e gli stessi motivi di presunta illegalità o incompatibilità dei contenuti sia già stata risolta. L'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificato non ha il potere di imporre una risoluzione della controversia vincolante per le parti.**

Non si applica alle piattaforme online qualificate come micro e piccole imprese

Altre disposizioni introdotte dal DSA (2/2)

Art. 21 - Risoluzione extragiudiziale delle controversie

5. *Se l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie risolve la controversia a favore del destinatario del servizio, [...] il fornitore della piattaforma online sostiene tutti i diritti applicati dall'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie e rimborsa a detto destinatario, ivi compresi la persona o l'ente, le altre spese ragionevoli che il destinatario ha sostenuto in relazione alla risoluzione della controversia. Se l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie **risolve la controversia a favore del fornitore della piattaforma online**, il destinatario del servizio, ivi compresi la persona o l'ente, **non sono tenuti a rimborsare i diritti e le altre spese che il fornitore della piattaforma online ha sostenuto [...]**. I destinatari del servizio, devono poter accedere gratuitamente, o per un importo simbolico, alla risoluzione delle controversie.*



FOCUS: Altri obblighi di trasparenza e comunicazioni all'Autorità

Punti di contatto (Art. 12 DSA)

Punto di contatto per i destinatari del servizio

(si applica a tutti i fornitori di servizi intermediari)

1. *I prestatori di servizi intermediari designano un punto di contatto unico che consenta ai destinatari del servizio di comunicare direttamente e rapidamente con loro, per via elettronica e in modo facilmente fruibile, anche consentendo ai destinatari del servizio di scegliere mezzi di comunicazione che **non si basino unicamente su strumenti automatizzati.***
2. *Oltre agli obblighi previsti dalla direttiva 2000/31/CE, i prestatori di servizi intermediari rendono pubbliche le informazioni necessarie affinché i destinatari del servizio possano identificare agevolmente i loro punti di contatto unici e comunicare con essi. **Tali informazioni devono essere facilmente accessibili e tenute aggiornate***

Punti di contatto (Art. 11 DSA)

Punti di contatto per le autorità degli Stati membri, la Commissione e il comitato

(si applica a tutti i fornitori di servizi intermediari)

1. I prestatori di servizi intermediari designano **un punto di contatto unico** che consenta loro di **comunicare direttamente, per via elettronica**, con le autorità degli Stati membri, la Commissione e il comitato di cui all'articolo 61 ai fini dell'applicazione del presente regolamento.
2. I prestatori di servizi intermediari **rendono pubbliche** le informazioni necessarie per identificare e comunicare agevolmente con i loro punti di contatto unici. Tali informazioni devono essere **facilmente accessibili e tenute aggiornate**.
3. I prestatori di servizi intermediari specificano nelle informazioni di cui al paragrafo 2 la **lingua o le lingue ufficiali** degli Stati membri che, **in aggiunta a una lingua ampiamente compresa dal maggior numero possibile di cittadini dell'Unione**, possono essere utilizzate per comunicare con il loro punto di contatto e che comprendono **almeno una delle lingue ufficiali dello Stato membro** in cui il prestatore di servizi intermediari ha lo **stabilimento principale** o in cui il suo rappresentante legale risiede o è stabilito.

Comunicazione dei rappresentanti legali (Art. 13 DSA)

Rappresentanti legali

(si applica a tutti i fornitori di servizi intermediari)

1. *I prestatori di servizi intermediari che non sono stabiliti nell'Unione ma che offrono servizi nell'Unione possono designare per iscritto una **persona fisica o giuridica che funga da loro rappresentante legale in uno degli Stati membri in cui offrono i propri servizi.***
2. ...
3. ...
4. *I prestatori di servizi intermediari **notificano il nome, l'indirizzo postale, l'indirizzo di posta elettronica e il numero di telefono del loro rappresentante legale al coordinatore dei servizi digitali nello Stato membro in cui tale rappresentante legale risiede o è stabilito.** Essi provvedono affinché tali informazioni siano **disponibili al pubblico, facilmente accessibili, esatte e mantenute aggiornate.***

Comunicazioni all'Autorità

- ❑ Per comunicare all'Autorità le informazioni relative a "**rappresentanti legali**" residenti o stabiliti in Italia è disponibile l'apposito modello

<https://www.agcom.it/comunicazione-rappresentante-legale>

- ❑ Il **punto di contatto** può essere comunicato all'Autorità attraverso la casella di posta elettronica `dsa@agcom.it`, ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC), ove possibile, all'indirizzo `agcom@cert.agcom.it`, specificando, nell'oggetto "COMUNICAZIONE PUNTO DI CONTATTO ex art. 11 DSA".

<https://www.agcom.it/comunicazione-punto-di-contatto-ex-art-11-dsa>

Obblighi di trasparenza (Art. 24 DSA)

Obblighi di comunicazione trasparente per i fornitori di piattaforme online

(si applica alle piattaforme online ad eccezione di quelle che sono microimprese o piccole imprese. In deroga si applica alla micro e piccole imprese che sono designate come VLOP/VLOSE)

1. ...

2. Entro il 17 febbraio 2023 e successivamente almeno una volta ogni sei mesi i fornitori pubblicano per ciascuna piattaforma online e ciascun motore di ricerca online, in una sezione disponibile al pubblico della loro interfaccia online, informazioni sul **numero medio mensile di destinatari attivi** del servizio nell'Unione, calcolato come media degli ultimi sei mesi [...]

3. I fornitori di piattaforme online e di motori di ricerca **online comunicano al coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento e alla Commissione, su loro richiesta e senza indebito ritardo**, le informazioni di cui al paragrafo 2, aggiornate al momento di tale richiesta....



si applica a tutte le
piattaforme
indipendentemente
dalla loro
dimensione

4. ...

5. I fornitori di piattaforme online presentano alla Commissione, senza indebito ritardo, **le decisioni e le motivazioni di cui all'articolo 17, paragrafo 1**, per l'inserimento in **una banca dati** leggibile meccanicamente e disponibile al pubblico gestita dalla Commissione. I fornitori di piattaforme online provvedono affinché le informazioni trasmesse non contengano dati personali.

6. ...

Banca dati degli *Statement of Reasons* (Art. 24(5) DSA)

- ❑ La Commissione europea ha previsto una procedura di «onboarding» per la pubblicazione degli *statement of reasons* di cui all'art. 17(1)
 1. I fornitori dichiarano l'intenzione di adempiere all'obbligo di cui all'art. 24(5) registrandosi al seguente link
<https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/DSA-ComplianceStatementsReasons>
 2. Il form compilato viene trasmesso al DSC del luogo di stabilimento o del luogo del rappresentante legale
 3. **Il DSC provvede alla registrazione previa acquisizione di una serie di informazioni necessarie** per completare la procedura di *onboarding* sul database della Commissione (es. denominazione sociale, codice fiscale/P. IVA, sito web, e-mail, sede legale, etc.)

Riferimenti utili

- 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 2000/31/CE (Regolamento sui servizi digitali - DSA)
- Sito web di Agcom:
 - sezione tematica DSA – AGCOM (disponibile in: <https://www.agcom.it/dsa>)

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Servizi Digitali
Ufficio piattaforme, servizi digitali e *platform to business*