

## Modulo di domanda di certificazione in qualità di organismo ADR ai sensi dell'art. 21 del Regolamento sui servizi digitali

Sezione (1) Organismo richiedente		
Denominazione dell'organismo ADR		
Tipo di soggetto (pubblico, privato)		Se pubblica, con quale statuto si è costituita? Se privato, qual è la sua forma giuridica
Fornire dettagli sull'assetto proprietario dell'organismo ADR		
Indirizzo della sede legale e del luogo di stabilimento/attività.		L'organismo ADR è membro di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie relative alle piattaforme online
Se l'organismo ADR fornisce altri servizi non afferenti alla risoluzione delle controversie indicare di quali servizi si tratta e chi sono i destinatari		Contatto per gli adempimenti relativi
		Nome
		Cognome
		Ruolo
		E-mail
		Telefono
Dettagli della certificazione		
1.1	Qual è il periodo di certificazione richiesta? (max 5 anni)	
1.2	Seleziona le aree di competenza	
	Una o più aree di contenuto illegale;	
	L'applicazione e l'attuazione dei termini e delle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online.	
	Specificare le tipologie di piattaforme online.	
1.3	a) Specificare almeno una lingua ufficiale di un'Istituzione dell'Unione Europea in cui sarà erogata la procedura ADR b) Elencare eventuali altre lingue in cui è proposto fornire la procedura ADR.	

<b>Sezione (2): IMPARZIALITÀ, INDIPENDENZA</b>	
<b>Organizzazione, Amministratori/Dirigenti e Soggetti preposti alla risoluzione delle controversie</b>	
<b>2.1 Imparzialità e indipendenza dei soggetti incaricati di risolvere le controversie ("Responsabili delle decisioni dei casi")</b>	
<b>2.1.1</b>	<b>Qual è il processo per la nomina o l'acquisizione dei decisori? Ad esempio, come gli individui possono candidarsi per diventare decisori, eventuali controlli dei precedenti/verifica effettuati e la natura del rapporto giuridico che l'organismo ADR avrà con i decisori del caso.</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Spiegare le procedure per la nomina, i termini dell'incarico e la cessazione dell'incarico dei decisori del caso.<sup>1</sup></b>
<b>2.1.3</b>	<b>Come viene garantita l'indipendenza dei decisori dalle piattaforme online e dai destinatari dei loro servizi e che rimarranno tali per tutta la durata del loro mandato? Come viene garantito che i decisori del caso possano affrontare il processo decisionale in modo imparziale e obiettivo per tutta la durata del loro incarico?</b>
<b>2.1.4</b>	<b>Quali sono le regole o procedure sui conflitti d'interessi per i dipendenti e i decisori del caso?<sup>2</sup></b>
<b>2.1.5</b>	<b>Come sono remunerati i decisori del caso (ad es. stipendio variabile, fisso, su base giornaliera, per controversia trattata)?</b>
<b>2.1.6</b>	<b>Come è garantito che i decisori siano remunerati in misura indipendente dall'esito della procedura?</b>
<b>2.1.7</b>	<b>Laddove l'organismo ADR fornisca anche altri servizi (non ADR) come si garantisce che la fornitura e il finanziamento di tali servizi non influisca sull'indipendenza e imparzialità dei decisori?</b>

## **2.2 Indipendenza organizzativa**

<sup>1</sup> Laddove tali procedure/norme non siano incluse nel Regolamento interno dell'organismo.

<sup>2</sup> V. elenco delle prove documentali in appendice.

2.2.1	L'organismo ADR è un'entità facente parte di una struttura o di un gruppo aziendale più ampi? In caso affermativo, fornire dettagli sulla relazione o sugli interessi <sup>3</sup> dell'organismo ADR in altre imprese.
2.2.2	Elencare tutti i soggetti <sup>4</sup> che detengono un controllo o un altro interesse nell'organismo ADR, inclusi soci, azionisti e amministratori. <sup>5</sup>
2.2.3	Quali sono le regole sui conflitti di interessi per azionisti/soci e amministratori?
2.2.4	Per tutti i soci, azionisti e amministratori si prega di dettagliare eventuali interessi o altri coinvolgimenti <sup>6</sup> che hanno in altre entità.

<sup>3</sup> Gli interessi possono essere diretti o indiretti e possono includere incarichi di amministratore e partecipazioni in un'altra entità.

<sup>4</sup> Individui ed enti. Laddove le entità siano identificate come azionisti, possono essere richiesti dettagli sulla proprietà di tali entità.

<sup>5</sup> Una copia del registro delle azioni è elencata nell'elenco delle prove documentali da fornire di cui all'appendice all'all. 1 al Regolamento di cui alla delibera 282/24/cons. Se l'organismo non possiede azioni, i dettagli dei membri devono essere forniti qui.

<sup>6</sup> Includere l'occupazione (anche in qualità di appaltatore).

2.3 Indipendenza organizzativa	
<b>2.3.1</b>	<p><b>Descrivere il modello di finanziamento e la strategia finanziaria per i costi di costituzione e le attività in corso.</b></p> <p>Dovrebbero essere inclusi i dettagli delle seguenti fonti di finanziamento (a seconda dei casi):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commissioni per i servizi forniti.</li> <li>- Finanziamenti precedenti o in corso da fornitori di piattaforme online e qualsiasi altra fonte esterna</li> <li>- Finanziamenti pubblici (da parte dello Stato, dell'Unione Europea o altro).</li> <li>- Capitale sociale e investitori (ove applicabile).</li> <li>- Altre fonti.</li> </ul> <p>Se il modello di finanziamento comprende una combinazione di quanto sopra, dettagliare le <b>percentuali e la proporzione</b> di ciascuna fonte di finanziamento rispetto al finanziamento della procedura ADR.</p>
<b>2.3.2</b>	<p>Per quanto riguarda (a) finanziamenti ricevuti durante il periodo di 3 anni precedenti la data della domanda, e (b) i finanziamenti che saranno ricevuti su base continuativa da fonti esterne, fornire i seguenti dettagli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I soggetti (persone fisiche e giuridiche) che hanno erogato/erogheranno finanziamenti.</li> <li>- Qualsiasi accordo/i di finanziamento o accordo/i con qualsiasi finanziatore esterno.</li> </ul>
<b>2.3.3</b>	<p>Si dispone di politiche o procedure riguardanti la ricezione e l'utilizzo di finanziamenti esterni?</p> <p>Si prega di indicare SI o NO:</p>
<p>SI                  NO</p>	

Sezione (3): COMPETENZE (direttori/dirigenti senior, decisori dei casi)	
3.1	Quale <b>esperienza precedente</b> ha l'organismo nella fornitura o nella facilitazione dell'accesso ai <b>servizi di risoluzione delle controversie</b> ?
3.2	Qual è il background generale, le <b>competenze, le qualifiche o le certificazioni</b> richieste per <b>dirigenti senior e ruoli equivalenti a quelli del direttore</b> responsabili della supervisione del proposto servizio di risoluzione extragiudiziale delle controversie?
Contenuti illegali	
3.3	Elencare le <b>categorie specifiche di contenuti illegali</b> che l'organismo è in grado di gestire. (per una lista non esaustiva di contenuti illegali v. all. 2 al <i>Regolamento di procedura per il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile ai sensi dell'art. 22 del Regolamento sui servizi digitali</i> di cui alla delibera n. <a href="#">283/24/CONS</a> )
3.4	Descrivere l'esperienza, le qualifiche o le certificazioni richieste ai decisori che risolvono le controversie relative a una o più aree di contenuto illegale e la formazione eventualmente richiesta a seguito della nomina e/o durante il mandato.
3.5	Laddove le decisioni sulle controversie siano decise da un collegio, spiegare come si garantisce che il collegio abbia la necessaria gamma di competenze.
Termini e condizioni	
3.6	Confermare che la procedura si applicherà a tutti i termini e le condizioni del/i tipo/i di piattaforma/i identificate nella Sezione 1 e, in caso contrario, fornire una spiegazione.
3.7	Descrivere l' <b>esperienza, le qualifiche o le certificazioni</b> richieste ai decisori che risolvono le controversie relative ai termini e alle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online e la formazione richiesta ai decisori a seguito dell'incarico e/o durante il loro mandato.
3.7	Elencare i criteri applicati per determinare se un tipo di piattaforma online rientra nell'ambito di competenza dell'organismo.

<b>3.8</b>	Laddove le decisioni sulle controversie siano adottate da un <b>collegio</b> , spiegare come garantire che il collegio abbia la necessaria gamma di competenze.
<b>Altre competenze rilevanti</b>	
<b>3.9</b>	Dettagliare qualsiasi <b>altra competenza rilevante</b> posseduta e che supporti o rafforzi la richiesta di certificazione.
<b>Lingue</b>	
<b>3.10</b>	Descrivere come l'organismo ADR fornirà la procedura di risoluzione delle controversie nella/e lingua/e identificata/e nella/e sezione/i sopra (vale a dire dipendenti madrelingua, servizi di traduzione, comprovate competenze linguistiche, ecc.)

Sezione (4): EFFICIENZA, ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA (Modello, tariffe, tecnologia e reporting)	
4.1 Procedura di risoluzione delle controversie	
4.1.1	Fornire i dettagli della <b>procedura di risoluzione delle controversie proposta</b> , compreso l'approccio alla selezione dei casi, al triage, alla gestione dei casi e all'escalation facendo riferimento alle stime del volume e alla complessità e alla natura dei casi che si decideranno. <b>Specificare se la decisione sarà assunta anche in caso di mancata partecipazione della piattaforma online.</b>
4.1.2	Fornire dettagli sulle <b>risorse</b> (ad es., gruppi di casi, decisori individuali o processo decisionale collegiale da parte di un gruppo di esperti), <b>procedure, tecnologie e sistemi</b> (anche con mezzi automatici) utilizzati per garantire una <b>procedura scalabile di risoluzione delle controversie</b> .
4.1.3	Come sarà garantito che la procedura di risoluzione delle controversie fornita sia <b>trasparente e facilmente accessibile</b> ?
4.1.4	Quali sono i <b>tempi</b> medi e/o massimi previsti che si prevede di rispettare dall'inizio alla conclusione della procedura?
4.1.5	Indicare i tempi previsti per ciascuna fase chiave della procedura di risoluzione delle controversie (se ciò non è stabilito nel Regolamento interno).
4.2 Modello tariffario	
4.2.1	La procedura sarà fornita <b>gratuitamente</b> ai destinatari dei servizi delle piattaforme online oppure verranno addebitati <b>costi simbolici</b> ai destinatari o ai loro organi rappresentativi?
4.2.2	Laddove vengono proposte <b>commissioni nominali</b> , dettagliare l'importo delle commissioni e/o come verranno calcolate tali commissioni.
4.2.3	Descrivere il <b>modello tariffario</b> proposto per <b>le piattaforme online</b> (le tariffe saranno fisse o varieranno in base alle diverse circostanze e saranno stabiliti i criteri tariffari di base rilevanti, ad esempio l'allocazione del tempo, la complessità del caso, ecc.?).

	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di calcolo dei costi per la procedura di risoluzione delle controversie;</li> <li>• Costo medio per caso;</li> <li>• Scala delle tariffe/costi.</li> </ul>
<b>4.2.4</b>	Come sarà garantito che le tariffe addebitate <b>non superino i costi effettivi</b> sostenuti per la risoluzione della controversia e la procedura di liquidazione? (i <b>costi</b> dovrebbero essere chiaramente identificati nei budget annuali)
<b>4.2.5</b>	Quale <b>sistema</b> verrà utilizzato per il <b>pagamento delle tariffe?</b> (ad esempio, deposito, liquidazione dei costi, commissioni depositate in garanzia, ecc.)
<b>4.2.6</b>	Quale <b>sistema</b> verrà utilizzato per il <b>rimborso delle spese</b> ai destinatari o ai loro organi rappresentativi ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 5 del DSA e come saranno valutate le "spese ragionevoli"?
<b>4.2.7</b>	Specificare come sarà garantita la trasparenza riguardo ai <b>criteri</b> utilizzati per determinare le tariffe e i sistemi o i meccanismi utilizzati per il pagamento e il rimborso delle tariffe.

<b>4.3 Tecnologia delle comunicazioni elettroniche ("ECT")</b>	
<b>4.3.1</b>	Descrivere le <b>funzionalità della tecnologia di comunicazione elettronica proposta</b> per rispettare i requisiti di cui all'articolo 21, paragrafo 3 del DSA (ovvero avvio della procedura, caricamento di documenti, forum online per la comunicazione tra le parti, sicurezza, ecc.).
<b>4.3.2</b>	Quali misure verranno adottate per garantire che la tecnologia utilizzata sia <b>di facile utilizzo e facilmente accessibile</b> e consente una <b>procedura rapida, efficiente ed economicamente vantaggiosa?</b>

<b>4.4 Trasparenza, reporting e cooperazione</b>		
<b>4.4.1</b>	<b>Confermare i seguenti impegni:</b>	<b>S/N</b>

	(a) Il sito web dell'organismo fornirà all'AGCOM informazioni complete sull'organismo ADR, sui suoi membri, sulla procedura, sul regolamento interno e sulle relazioni annuali.	<b>SI</b>	<b>No</b>
	(b) L'organismo assolverà all'obbligo di rendicontazione annuale nel formato specificato dall'AGCOM ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 4 del DSA.	<b>SI</b>	<b>No</b>
	(c) L'organismo collaborerà con altri organismi nella risoluzione delle controversie transfrontaliere anche al fine di uno scambio delle migliori pratiche.	<b>SI</b>	<b>No</b>
<b>4.4.2</b>	<b>Fornire i dettagli di eventuali informazioni che si intende pubblicare</b> in ordine alla procedura ADR ulteriori rispetto agli obblighi informativi dell'articolo 21, paragrafo 4 del DSA (compresa la pubblicazione delle decisioni e/o informazioni sui risultati positivi o negativi).		

Sezione (5): CORRETTEZZA (processo decisionale e regole di procedura)	
5.1	Descrivere le <b>procedure</b> per garantire un processo decisionale equo.
5.2	Spiegare il <b>quadro normativo</b> (a seconda dei casi) che verrà utilizzato per prendere decisioni sulle controversie.
5.3	Descrivere le <b>regole procedurali</b> che verranno applicate per risolvere le controversie in conformità con i requisiti specifici che l'articolo 21 del DSA impone agli organismi e alle parti coinvolte nella procedura di risoluzione delle controversie.
5.4	In che modo l'organismo rispetterà l'obbligo di cui all'art. 21(3)(f) del DSA di rendere il suo regolamento interno facilmente e pubblicamente accessibile?
5.5	Confermare che le regole procedurali siano conformi sotto tutti gli aspetti all'articolo 21 del DSA e alla normativa applicabile.

**Sezione (6): DICHIARAZIONE**

**Firmando la presente Dichiarazione, si conferma che:**

Il sottoscritto è stato autorizzato da \_\_\_\_\_ a presentare la domanda e a fornire le  
*(nome dell'organismo richiedente)*  
informazioni richieste nel presente modulo di domanda.

Il sottoscritto conferma che tutte le informazioni, comprese le dichiarazioni di fatti fornite nel presente documento e in qualsiasi documentazione allegata, sono vere e accurate e che nessuna informazione rilevante è stata nascosta.

\_\_\_\_\_ si impegna a informare immediatamente l'AGCOM qualora si verificasse un  
*(nome dell'organismo richiedente)*  
cambiamento sostanziale rispetto ai dati e alle informazioni fornite.

Nome e titolo:	Firmato:	Data: