

**REGOLAMENTO DI PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI AI SENSI
DELL'ARTICOLO 53 DEL REGOLAMENTO SUI SERVIZI DIGITALI (DSA)**

Capo I

Disposizioni generali

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 (di seguito anche “DSA”);
 - d) “Direzione”: la Direzione dell’Autorità competente a svolgere gli adempimenti stabiliti dall’articolo 21, paragrafo 3, del *Regolamento sui servizi digitali*;
 - e) “Direttore”: il responsabile della Direzione;
 - f) “Organo collegiale”: il Consiglio dell’Autorità;
 - g) “Destinatario del servizio”: qualsiasi persona fisica o giuridica che utilizza un servizio intermediario, in particolare per ricercare informazioni o renderle accessibili;
 - h) “Organismi, organizzazioni o associazioni incaricati”: qualsiasi organismo, organizzazione o associazione incaricata dai destinatari dei servizi intermediari di esercitare per loro conto i diritti conferiti dal presente regolamento, che soddisfino le condizioni di cui all’articolo 86, paragrafo 1, del *Regolamento sui servizi digitali*;
 - 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 «*catching*»), 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 inoltra 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 presente regolamento;
 - k) “Coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento”: il coordinatore dei servizi digitali dello Stato membro in cui è situato lo stabilimento principale di un prestatore di un servizio intermediario o in cui il suo rappresentante legale risiede o è stabilito;
 - l) “Coordinatore dei servizi digitali del luogo di destinazione”: il coordinatore dei servizi digitali dello Stato membro in cui è prestato il servizio intermediario;
 - m) “Reclamo”: segnalazione o richiesta di intervento in relazione a presunte violazioni di cui all’articolo 53 del DSA;
 - n) “Modello”: modello pubblicato sul sito web dell’Autorità per la presentazione del reclamo ai sensi del presente Regolamento;
 - o) “Regolamento sanzioni”: regolamento in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui all’allegato A alla delibera n. 410/14/CONS come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS.
2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all’articolo 3 del DSA.

Articolo 2

Finalità e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento stabilisce le modalità e le procedure per la presentazione di reclami, vertenti sulla presunta violazione del DSA, nei confronti dei fornitori di servizi intermediari ai sensi dell’articolo 53 del DSA.

Capo II

Procedura per la gestione dei reclami

Articolo 3

Presentazione di un reclamo

1. I destinatari del servizio situati o stabiliti in Italia hanno il diritto di presentare presso l’Autorità un reclamo avente ad oggetto una presunta violazione del *Regolamento sui servizi digitali* nei confronti dei fornitori di servizi intermediari, indipendentemente dal luogo di stabilimento di questi ultimi.
2. Il reclamo può altresì essere presentato da organismi, organizzazioni o associazioni incaricati di esercitare i diritti per conto di destinatari del servizio situati o stabiliti in Italia, che soddisfino tutte le condizioni di cui all’articolo 86 del DSA.
3. Il reclamo deve contenere, a pena di inammissibilità, le seguenti informazioni:
 - a) informazioni e recapiti identificativi del reclamante;
 - b) informazioni sul prestatore di servizi intermediari;
 - c) oggetto del reclamo;
 - d) il periodo, anche di massima, a cui si riferisce la presunta violazione;
 - e) descrizione della presunta violazione, accompagnata dalla documentazione di supporto per il reclamo, ove esistente.
4. Il reclamo è redatto utilizzando il modello reso disponibile sul sito *internet* dell’Autorità ed è trasmesso a mezzo PEC alla casella istituzionale dell’Autorità, ovvero presentato *online* tramite procedura telematica, ove disponibile.
5. Qualora il reclamo non sia trasmesso con le modalità di cui al comma 4, l’Autorità verificata la presenza delle informazioni di cui al comma 3, procede sulla base di quanto previsto dai successivi articoli 4, 5 e 6. L’Autorità esamina in ogni caso con priorità i reclami presentati con le modalità di cui al comma 4, fermo restando il rispetto dei termini di cui al successivo articolo 4, commi 3 e 4.

Articolo 4

Valutazione del reclamo

1. La Direzione dispone l’archiviazione in via amministrativa del reclamo qualora sia:
 - a) inammissibile per difetto di informazioni essenziali di cui all’articolo 3, comma 3;
 - b) manifestamente infondato in quanto palesemente privo dei presupposti di fatto e di diritto idonei a configurare l’ipotesi di una violazione.

2. La Direzione dà notizia al reclamante delle archiviazioni disposte ai sensi del comma 1. Delle suddette archiviazioni in via amministrativa la Direzione informa trimestralmente l'Organo collegiale.
3. Con riferimento ai reclami relativi a un prestatore stabilito in un altro Stato Membro, entro 60 (sessanta) giorni, decorrenti dalla ricezione del reclamo, la Direzione dispone l'archiviazione in via amministrativa ovvero, ove ne riscontri i presupposti, trasmette il reclamo al coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento del prestatore, con le modalità stabilite ai sensi dell'articolo 5.
4. Con riferimento ai reclami relativi a un prestatore stabilito in Italia, entro 45 (quarantacinque) giorni, decorrenti dalla ricezione del reclamo, la Direzione dispone l'archiviazione in via amministrativa ovvero, ove ne riscontri i presupposti, avvia il procedimento ai sensi dell'articolo 6.

Articolo 5

Gestione dei reclami riguardanti prestatori di servizi intermediari stabiliti in un altro Stato membro

1. Nel caso in cui il prestatore del servizio sia stabilito in un altro Stato Membro, entro il termine indicato all'articolo 4, comma 3, la Direzione trasmette il reclamo al coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento del prestatore utilizzando il sistema di condivisione delle informazioni di cui all'articolo 85 del DSA. Delle comunicazioni effettuate ai sensi del presente comma, la Direzione informa trimestralmente l'Organo collegiale.
2. Ai sensi dell'articolo 53 del DSA, ove appropriato, la trasmissione del reclamo è accompagnata da un parere motivato.
3. La Direzione fornisce riscontro al reclamante dell'avvenuta ricezione del reclamo nonché ogni informazione sullo stato dello stesso, resa disponibile dal coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento del prestatore.
4. La Direzione può disporre la riunione di più reclami, laddove l'identità del prestatore o della questione oggetto del reclamo renda efficiente tale soluzione. In tal caso i reclami sono trasmessi al coordinatore dei servizi digitali di stabilimento in un'unica soluzione.

Articolo 6

Procedura per la gestione dei reclami riguardanti prestatori di servizi intermediari stabiliti in Italia

1. Entro il termine di cui all'articolo 4, comma 4, la Direzione acquisisce ogni elemento necessario ai fini dell'avvio del procedimento, anche attraverso ispezioni, richieste di informazioni e documenti, audizioni, istanze e segnalazioni.
2. I reclami ricevuti possono essere aggregati in ragione dell'identità del prestatore o della questione segnalata ai fini di una valutazione d'insieme degli elementi soggettivi e oggettivi ivi contenuti. In tal caso la Direzione può disporre la riunione di più reclami procedendo

- all'archiviazione in forma aggregata, ovvero, ove ricorrano i presupposti per l'avvio, affidando il procedimento ad un unico responsabile.
3. Esauriti gli adempimenti di cui al comma 1, ove riscontri i presupposti per l'avvio del procedimento, la Direzione trasmette apposita comunicazione al reclamante e al prestatore indicando:
 - a) il numero identificativo del procedimento;
 - b) la data di protocollazione del reclamo;
 - c) l'ufficio e la persona responsabile del procedimento;
 - d) il termine di conclusione del procedimento;
 - e) i termini entro cui produrre memorie e documentazione;
 - f) la facoltà di essere auditi su richiesta;
 - g) le informazioni sul diritto di accesso agli atti.
 4. Contestualmente alla comunicazione di cui al comma 3, la Direzione trasmette al prestatore il reclamo depositato, completo di allegati.
 5. Il prestatore ha facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine, non inferiore a 20 (venti) giorni, indicato nella comunicazione di avvio del procedimento. La Direzione trasmette tempestivamente le memorie e i documenti depositati al reclamante, il quale può presentare le proprie memorie di replica, che sono rese disponibili al prestatore.
 6. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione del procedimento, ovvero su espressa richiesta del reclamante o del prestatore, il responsabile del procedimento convoca entrambi in audizione, da tenersi anche in via telematica, mediante comunicazione da inviare con almeno 7 (sette) giorni di anticipo rispetto alla data fissata.
 7. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 90 (novanta) giorni decorrenti dalla notifica dell'avvio di cui al comma 3.
 8. Il termine di cui al precedente comma è sospeso, informandone le parti, fino a un massimo di 60 (sessanta) giorni nel caso in cui sia necessario svolgere ulteriori e specifici approfondimenti istruttori.

Articolo 7

Conclusione del procedimento

1. Conclusa la fase istruttoria, il Direttore trasmette la documentazione relativa al procedimento all'Organo collegiale, unitamente a una motivata proposta di provvedimento recante l'adozione di una delle misure previste all'articolo 51 del DSA, ovvero l'archiviazione del procedimento.
2. L'Organo Collegiale, esaminata la documentazione e valutata la proposta, adotta la misura ovvero dichiara che non sussistono i presupposti per la sua adozione.

3. Nei casi in cui ritenga necessari ulteriori approfondimenti istruttori ovvero ritenga di dover acquisire il parere del Servizio giuridico, l'Organo collegiale dispone una motivata proroga non superiore a 60 (sessanta) giorni del termine di conclusione del procedimento.
4. L'ordine deve essere adempiuto entro il termine indicato nel provvedimento. In caso di mancata ottemperanza nel termine indicato, trova applicazione l'articolo 1, comma 31, della Legge istitutiva.
5. Le sanzioni amministrative pecuniarie sono irrogate ai sensi dell'articolo 1, comma 32-bis, della Legge istitutiva.
6. Il provvedimento di cui al comma 2 è tempestivamente notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Capo III

Disposizioni Finali

Articolo 8

Rinvio al regolamento sanzioni

1. Per quanto non espressamente previsto e ove compatibile, trovano applicazione le disposizioni di cui al Regolamento sanzioni.

Articolo 9

Comunicazioni con l'Autorità

1. Le comunicazioni di cui al presente Regolamento sono effettuate mediante posta elettronica, ove possibile certificata, ovvero tramite il punto di contatto o il rappresentante legale ai sensi degli articoli 11 e 13 del DSA.

Articolo 10

Clausola di rivedibilità

1. L'Autorità si riserva di rivedere il presente regolamento sulla base dell'esperienza derivante dalla sua attuazione eventualmente anche alla luce degli orientamenti applicativi del Regolamento DSA emersi a livello di Unione Europea.