



**MODELLO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO PER PRESUNTA
VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO (UE) 2022/2065 SUI
SERVIZI DIGITALI (DIGITAL SERVICES ACT – DSA)**

** campi obbligatori*

Sezione 1 – Informazioni sul reclamante *:

i. Destinatario del servizio

Fornire evidenza della qualifica di destinatario del servizio (e.g., account, codice cliente, etc.):

Testo libero massimo 2500 caratteri. Il testo può essere riportato o integrato in apposito allegato

ii. Organismo, organizzazione o associazione incaricato di esercitare per conto del destinatario del servizio i diritti conferiti dal Regolamento sui servizi digitali

Fornire evidenza dell'autorizzazione a presentare il reclamo per conto del destinatario del servizio:

Testo libero massimo 2500 caratteri. Il testo può essere riportato o integrato in apposito allegato

Sezione 1.1 – Reclamo presentato dal destinatario del servizio

In caso di persona fisica

Nome e Cognome (*)

Codice Fiscale

Indirizzo (*)

Via/Città (Provincia)/CAP

Telefono (*)

e-mail (*)

PEC



In caso di persona giuridica

Ragione sociale (*) _____
Partita IVA/Codice Fiscale _____
Sede legale (*) _____
Via/Città (Provincia)/CAP _____
Telefono (*) _____
e-mail (*) _____
PEC (*) _____

Nominativo di un referente per la gestione del reclamo:

Nome completo/Qualifica _____
Telefono _____
e-mail (*) _____

Sezione 1.2 – Reclamo presentato per conto del destinatario del servizio - Informazioni sull'organismo rappresentativo/ organizzazione / associazione

Nome e Cognome (*) _____
Partita IVA/Codice Fiscale _____
Indirizzo (*) _____
Via/Città (Provincia)/CAP _____
Telefono _____
e-mail _____
PEC (*) _____

Nominativo di un referente per la gestione del reclamo:

Nome completo/Qualifica _____
Telefono _____
e-mail (*) _____

Informazioni sul destinatario del servizio rappresentato

In caso di persona fisica

Nome e Cognome (*) _____
Codice Fiscale _____
Indirizzo (*) _____
Via/Città (Provincia)/CAP _____



Telefono (*) _____
e-mail (*) _____
PEC _____

In caso di persona giuridica

Ragione sociale (*) _____
Partita IVA/Codice Fiscale _____
Sede legale (*) _____
Via/Città (Provincia)/CAP

Telefono (*) _____
e-mail (*) _____
PEC (*) _____

Sezione 2 – Informazioni sul prestatore di servizi intermediari *

Nome del prestatore e/o del servizio *

Testo libero massimo 500 caratteri. Il testo può essere riportato o integrato in apposito allegato

Indirizzo internet o nome della app *

Testo libero massimo 500 caratteri. Il testo può essere riportato o integrato in apposito allegato

Sezione 3 – Oggetto del reclamo *

- Punto di contatto o rappresentante legale (Art. 12 o Art. 13 DSA)
 - Non c'è un punto unico di contatto designato
 - L'opzione di contatto è difficile da trovare e/o non è aggiornata
 - Non c'è possibilità di contatto tramite mezzi elettronici
 - L'opzione di contatto è disponibile solo tramite mezzi automatizzati (ad esempio, tramite *chatbot*)
 - L'opzione di contatto non è *user-friendly* o non è scritta in italiano
 - Non è designato alcun rappresentante legale
 - Altro _____



Termini e Condizioni (T&C) (Art. 14 DSA)

- I T&C sono incompleti (ad esempio, perché non includono informazioni su: eventuali restrizioni che impongono in relazione all'uso del loro servizio; moderazione dei contenuti o linee guida della comunità sui contenuti non autorizzati; regole di procedura del loro sistema interno di gestione dei reclami)
- I T&C non sono disponibili in un formato facilmente accessibile e leggibile meccanicamente
- I T&C non sono scritti in un linguaggio chiaro, semplice, comprensibile, *user-friendly* e non ambiguo
- Le modifiche ai T&C non sono state comunicate
- Il servizio si rivolge a/è utilizzato da minori, ma non spiega in modo comprensibile per i minori le condizioni e le restrizioni che si applicano all'utilizzo del servizio
- Il prestatore del servizio non ha agito in modo diligente obiettivo e proporzionato nell'applicare e far rispettare le restrizioni in relazione all'uso del servizio
- Non è disponibile una sintesi concisa, di facile accesso e leggibile meccanicamente di T&C (solo per VLOP e VLOSE)
- I T&C non sono scritti in italiano (indicare in quale lingua sono scritti (testo libero) (solo per VLOP e VLOSE) _____)
- Altro _____

Problemi con le segnalazioni riguardanti contenuti illegali (Art. 16 DSA)

Nota: il Coordinatore dei Servizi Digitali non è titolato a rimuovere eventuali contenuti illegali online ai sensi del DSA. Nel caso l'utente riscontri la presenza di contenuti che ritiene illegali, oltre a rivolgersi alle autorità di contrasto per i rispettivi ambiti di competenza, è possibile effettuare una segnalazione direttamente al prestatore di servizi intermediari, il cui servizio ospita i contenuti, secondo la procedura dell'articolo 16 del DSA.

- Non esiste un meccanismo per gli utenti per segnalare contenuti illegali
- Il meccanismo di segnalazione non è facilmente accessibile, non è *user-friendly* e/o non può essere utilizzato esclusivamente per via elettronica
- Il meccanismo non consente di presentare segnalazioni sufficientemente precise e adeguatamente motivate
- Mancato o tardivo invio della conferma di ricezione della segnalazione
- Mancato, tardivo o incompleto riscontro sulla decisione in merito alle informazioni della segnalazione
- La decisione adottata dal prestatore del servizio è arbitraria ovvero non è tempestiva, diligente o obiettiva
- Altro _____

Problemi riguardo la motivazione fornita sulle misure di restrizione, sospensione o limitazione imposte (Art. 17 DSA)

(ad esempio, blocchi dell'account, rimozione di singoli contenuti, blocchi temporanei del servizio, restrizioni sui pagamenti monetari, ecc.).

- Il prestatore non ha comunicato la motivazione per le misure di restrizione, sospensione o limitazione, nonostante siano noti i contatti del destinatario



- La motivazione non riporta i fatti e le circostanze su cui si basa la decisione di restrizione, sospensione o limitazione
- La decisione di restrizione, sospensione o limitazione riguarda contenuti illegali, ma la motivazione non indica quale norma è stata violata
- La decisione di restrizione, sospensione o limitazione riguarda una violazione delle condizioni generali del contratto, ma non è indicata la clausola che si presume violata
- La motivazione della decisione di restrizione, sospensione o limitazione non include informazioni chiare e *user-friendly* sulle possibilità di ricorso disponibili per il destinatario del servizio rispetto alla decisione
- La motivazione della decisione di restrizione, sospensione o limitazione non è chiara e facilmente comprensibile
- Altro _____

Problemi inerenti al sistema interno di gestione dei reclami del fornitore della piattaforma online (Art. 20 DSA)

Nota: il Coordinatore dei Servizi Digitali non può intervenire contro la specifica misura di restrizione (ad esempio, blocchi dell'account, rimozione di singoli contenuti, blocchi temporanei del servizio, restrizioni sui pagamenti monetari, ecc.). Eventuali reclami contro misure di restrizione dell'account devono essere inoltrati direttamente al fornitore, utilizzando l'apposito sistema interno di gestione di reclami del fornitore.

- Non c'è possibilità di presentare reclami, elettronicamente e gratuitamente, contro le misure di rimozione, sospensione o limitazione imposte dalla piattaforma *online*
- Il sistema interno di gestione dei reclami non è di facile accesso, *user-friendly* e non agevolano la presentazione dei reclami precisi e motivati
- I reclami presentati non sono stati gestiti in modo tempestivo, non discriminatorio, diligente e non arbitrario
- Il fornitore non ha comunicato tempestivamente la decisione motivata sul reclamo ovvero la possibilità di ricorrere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie
- Il fornitore, nella gestione del reclamo, si avvale esclusivamente di strumenti automatizzati
- Altro _____

Problemi con la risoluzione extragiudiziale delle controversie (Art. 21 DSA)

- Le informazioni circa la possibilità di accedere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie non sono presenti ovvero non sono facilmente accessibili, chiare o *user-friendly*
- L'organismo extragiudiziale ha risolto la controversia a mio favore, tuttavia, il fornitore della piattaforma *online* non mi ha rimborsato
- L'organismo extragiudiziale ha risolto la controversia a favore del fornitore della piattaforma *online* e questo ha preteso il rimborso di diritti o di altre spese sostenute in relazione alla controversia
- Altro _____



- Problemi con la protezione contro gli abusi (Art. 23 DSA)
 - Il fornitore della piattaforma *online* non sospende la prestazione di servizi a destinatari che forniscono frequentemente contenuti manifestamente illegali
 - Il fornitore della piattaforma *online* non sospende i sistemi di segnalazione e di reclamo da parte utenti che frequentemente presentano segnalazioni o reclami manifestamente infondati
 - Il fornitore della piattaforma *online* non ha previsto nelle condizioni generali in maniera chiara e dettagliata la politica sugli abusi nelle condizioni generali
 - Altro _____

- Problemi dovuti alla presentazione ingannevole o manipolativa del servizio (Art. 25 DSA)
 - L'interfaccia utente del servizio è ingannevole o manipolativa, in modo tale da alterare o compromette la capacità di prendere decisioni libere ed informate (ad esempio, enfatizzando alcune scelte a discapito di altre, non mettendo in evidenza funzionalità importanti del servizio, la chiusura di un *account* è più difficile della creazione di un *account* etc.)
 - Altro _____

- Problemi con la protezione *online* dei minori (Art. 28 DSA)
 - La piattaforma *online* è accessibile ai minori ed il fornitore della piattaforma non adotta sufficienti misure di tutela della vita privata, di sicurezza e di protezione nei loro confronti
 - La piattaforma *online* è accessibile ai minori ed il fornitore della piattaforma presenta pubblicità basate sulla profilazione dei loro dati personali
 - Altro _____

- Problemi con le relazioni di trasparenza (Artt. 15 e 24 DSA, per VLOP e VLOSE anche Art. 42 DSA)
 - Il prestatore non ha pubblicato la relazione sulle attività di moderazione dei contenuti/la relazione pubblicata non è aggiornata
 - La relazione non è disponibile in un formato facilmente accessibile
 - La relazione non è leggibile meccanicamente
 - La relazione non è chiara né comprensibile
 - La relazione è incompleta
 - La relazione non include informazioni sul numero di risorse umane dedicate alla moderazione dei contenuti, suddivise per ciascuna lingua ufficiale applicabile degli Stati membri, con l'indicazione delle qualifiche e delle competenze linguistiche delle persone che svolgono tale attività (solo per VLOP e VLOSE)
 - La relazione non è pubblicata in italiano (solo per VLOP e VLOSE)
 - Altro _____



- Problemi di trasparenza con la pubblicità *online* (Art. 26 DSA, per VLOP e VLOSE anche Art. 39 DSA)
 - La pubblicità non è contrassegnata
 - La pubblicità non indica per conto di chi viene presentata o da chi è stata finanziata
 - Non è possibile indicare se il contenuto caricato contiene pubblicità o la pubblicità inserita nel contenuto non è segnalata agli altri utenti
 - La pubblicità è basata su profilazione ai sensi dell'articolo 4(4) del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) utilizzando categorie speciali di dati personali ai sensi dell'articolo 9(1) del GDPR
 - Mancanza di un registro con informazioni sulla pubblicità presentate sull'interfaccia della piattaforma (contenuto, committente, categorie di *targeting*) (solo per VLOP e VLOSE)
 - Altro _____

- Problemi di trasparenza con i sistemi di raccomandazione (Art. 27 DSA, per VLOP e VLOSE anche 38 DSA)
 - Spiegazione mancante, incompleta o non chiara sui parametri utilizzati nei sistemi di raccomandazione
 - Mancanza di opzioni per modificare o influenzare i parametri utilizzati nei sistemi di raccomandazione
 - Non facile accessibilità dell'opzione di modificare l'ordine delle raccomandazioni
 - Nessuna opzione per utilizzare il sistema di raccomandazione senza profilazione (solo per VLOP e VLOSE)
 - Altro _____

- Problemi con la tracciabilità degli operatori commerciali (Art. 30 DSA)
 - Le informazioni sull'operatore commerciale sono mancanti (nome e recapiti, dati del conto di pagamento, dati iscrizione registro imprese, autocertificazione conformità alle norme dei prodotti offerti)
 - Le informazioni sull'operatore commerciale non sono rese in modo chiaro, facilmente accessibile e comprensibile
 - Altro _____

- Conformità dal momento della progettazione (Art. 31 DSA)
 - Gli operatori commerciali non possono adempiere all'obbligo di fornire informazioni precontrattuali, la conformità e la sicurezza dei prodotti secondo la legge dell'Unione applicabile (ad esempio dettagli di contatto del rivenditore, dichiarazioni di conformità, informazioni sulla sicurezza dei prodotti, ecc.) e le informazioni di contatto
 - Altro _____



- Problemi con le informazioni sulla legalità di prodotti o servizi (Art. 32 DSA)**
 - Il fornitore conosce i recapiti dei consumatori, ma non fornisce informazioni sull'illegalità dei prodotti o servizi acquistati, sull'identità dell'operatore commerciale o sui mezzi di ricorso pertinenti
 - Il fornitore non conosce i recapiti dei consumatori, ma non pubblica sulla sua interfaccia *online* informazioni sull'illegalità dei prodotti o servizi acquistati, sull'identità dell'operatore commerciale o sui mezzi di ricorso pertinenti
 - Altro _____

- Valutazione del rischio (Art. 34 DSA)**
 - Il fornitore non ha individuato, analizzato e valutato con diligenza gli eventuali rischi sistemici nell'Unione derivanti dalla progettazione o dal funzionamento del loro servizio e dei suoi relativi sistemi o dall'uso dei loro servizi
 - La valutazione dei rischi sistemici non ha tenuto in considerazione la loro gravità e la loro probabilità
 - La valutazione del fornitore non include uno dei rischi di cui all'art. 35(1) del DSA
 - La valutazione del fornitore non tiene conto del modo in cui i rischi sistemici sono influenzati dai fattori di cui all'art. 35(2) del DSA
 - La valutazione del fornitore non tiene conto del modo in cui i rischi sistemici sono influenzati dalla manipolazione internazionale del loro servizio
 - La valutazione del fornitore non tiene conto di specifici aspetti regionali o linguistici
 - Altro _____

- Attenuazione dei rischi (Art. 35 DSA)**
 - Il fornitore non ha adottato misure di attenuazione ragionevoli, proporzionate ed efficaci, adattate ai rischi sistemici di cui all'articolo 34 del DSA
 - Altro _____

- Revisioni indipendenti (Art. 37 DSA)**
 - Il fornitore non si è sottoposto, a proprie spese, ad una revisione indipendente nel corso dell'ultimo anno
 - Il fornitore non ha prestato la necessaria cooperazione ed assistenza per consentire la revisione alle organizzazioni preposte ai sensi dell'art. 37(3)
 - Il fornitore ha ostacolato, influenzato indebitamente o compromesso lo svolgimento della revisione alle organizzazioni preposte ai sensi dell'art. 37(3)
 - Il fornitore non ha provveduto affinché le organizzazioni che effettuano le revisioni redigessero una relazione per la revisione
 - Il fornitore ha ricevuto una relazione non positiva da parte del revisore, ma non ha tenuto debitamente conto delle raccomandazioni operative ad esso rivolte al fine di adottare le misure necessarie per attuarle
 - Altro _____



Sezione 4 – Fatti del reclamo

Sezione 4.1 – Periodo di riferimento della presunta violazione *

Sezione 4.2 – Descrizione della presunta violazione *

Fornire, in ordine cronologico, i fatti e le circostanze della presunta violazione oggetto del reclamo. Se pertinente, includere qualsivoglia ulteriore elemento informativo ritenuto utile alla verifica da parte di AGCOM (ad esempio, link e *screenshot* dei reclami inoltrati al prestatore ovvero dei relativi esiti, ovvero ogni altra interlocuzione con il prestatore, ecc.).

Sezione 4.3 – Documenti di supporto per il reclamo

Il sottoscritto dichiara di aver letto e compreso l'“Informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di Regolamento sui servizi digitali” disponibile sul sito web dell’Autorità www.agcom.it.

Data: _____

Firma¹

¹ Nel caso di non utilizzo della firma digitale, la firma deve essere leggibile.