

Allegato B alla delibera n. 115/23/CONS

**REGOLAMENTO CONCERNENTE LA RISOLUZIONE DELLE
CONTROVERSIE TRA PRESTATORE DI SERVIZI DI CONDIVISIONE DI
CONTENUTI ONLINE E UTENTI DI CUI ALL'ART. 102-DECIES DELLA
LEGGE 22 APRILE 1941, N. 633**

Articolo 1
Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento si intendono per:
- a) “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dall’[articolo 1, comma 1, della legge 31 luglio 1997, n. 249, e s.m.i.](#);
 - b) “Legge”: la [legge 31 luglio 1997, n. 249](#);
 - c) “LDA”: la [legge 22 aprile 1941, n. 633](#);
 - d) “Opera”: un’opera, o parti di essa, di carattere sonoro, audiovisivo, fotografico, videoludico, editoriale e letterario, inclusi i programmi applicativi e i sistemi operativi per elaboratore, tutelata dalla LDA, diffusa su reti di comunicazione elettronica;
 - e) “Servizio di condivisione di contenuti *online*” o “Servizio”: un servizio così come definito dall’[articolo 102-sexies LDA](#);
 - f) “Prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online*” o “Prestatore”: un prestatore di servizi della società dell’informazione, così come definito dall’articolo 102-sexies LDA;
 - g) “Utente”: ogni persona fisica o giuridica che diffonda Opere o Materiali a mezzo di un Servizio;
 - h) “Titolare o licenziatario del diritto”: ogni soggetto titolare o licenziatario del diritto d’autore o dei diritti connessi con riferimento all’Opera di cui alla *lett. d)*;
 - i) “Soggetto legittimato”: titolare o licenziatario del diritto di cui alla *lett. h)* nonché, qualora abbiano ricevuto mandato dal titolare o dal licenziatario, associazioni di categoria oppure organismi di gestione collettiva o entità di gestione indipendenti, come rispettivamente definiti all’art. 2, commi 1 e 2, del decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 35;
 - j) “Decisione sul reclamo”: la decisione con cui il Prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online* ha dichiarato irricevibile o ha rigettato, in tutto o in parte, il reclamo dell’Utente presentato ai sensi dell’art.[102-decies, comma 2, LDA](#);
 - k) “Condizioni generali di fornitura del Servizio”: qualsiasi documento, compresi i

termini e condizioni, redatto unilateralmente dal Prestatore sottoposto all'accettazione dell'Utente e avente ad oggetto il rapporto di fornitura del Servizio di condivisione dei contenuti online;

- l) Linee guida: le linee guida di cui all'allegato A alla Delibera n. 115/23/CONS;
- m) "Organo collegiale": il Consiglio dell'Autorità.;
- n) "Direzione": la Direzione per i Servizi Digitali;
- o) "Direttore": il Direttore della Direzione per i Servizi Digitali.

Articolo 2

Finalità e ambito di applicazione

- 1. Ai sensi dell'articolo 102-*decies*, comma 4, LDA, l'Autorità è competente a decidere sui ricorsi degli utenti aventi ad oggetto la Decisione sul reclamo, adottata dal Prestatore nell'ambito del meccanismo di reclamo di cui all'art. 102-*decies*, comma 2, LDA.
- 2. Non rientrano nell'ambito di applicazione del presente Regolamento i ricorsi avverso le decisioni adottate da soggetti che, ai sensi dell'art. 102-*sexies*, comma 2, LDA, non rientrano nella definizione di Prestatori, ossia: i soggetti che danno accesso alle enciclopedie *online* senza scopo di lucro, ai repertori didattici o scientifici senza scopo di lucro, nonché le piattaforme di sviluppo e di condivisione di *software open source*, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, i prestatori di mercati *online*, di servizi *cloud* da impresa a impresa e di servizi *cloud* che consentono agli utenti di caricare contenuti per uso personale, salvo che il mercato *online* o il servizio *cloud* consenta di condividere opere protette dal diritto d'autore tra più utenti.

Articolo 3

Introduzione della controversia

- 1. Il ricorso dell'Utente ha ad oggetto esclusivamente la Decisione sul reclamo. Il ricorso è trasmesso entro 90 giorni: i) dalla data di comunicazione della Decisione sul reclamo da parte del Prestatore o; ii) decorso il termine ultimo per l'assunzione della Decisione sul reclamo come specificato all'interno delle Condizioni generali di servizio e, ad ogni modo, entro il termine stabilito dall'art. 7, comma 1, delle Linee guida, senza che il Prestatore abbia assunto la Decisione. Il ricorso è presentato utilizzando e compilando in ogni sua parte, a pena di irricevibilità, il modello reso disponibile sul sito internet dell'Autorità, contenente i seguenti elementi:
 - a) le generalità e i recapiti dell'utente;
 - b) l'eventuale procura speciale di cui al comma 3;
 - c) il Contenuto caricato dall'Utente oggetto della Decisione sul reclamo;
 - d) la Decisione sul reclamo, con l'indicazione del Prestatore che l'ha

- adottata;
- e) le motivazioni in base alle quali è presentato il ricorso;
 - f) l'indicazione del Soggetto legittimato, nonché del titolare dei diritti se diverso dal soggetto legittimato, ove individuato;
 - g) l'indicazione dell'eventuale pregiudizio di eccezionale gravità derivante dalla Decisione sul reclamo.
2. Il reclamo, a pena di inammissibilità, è sottoscritto dall'Utente ovvero da un procuratore munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, da allegare all'istanza.
 3. Il procedimento dinanzi all'Autorità non può essere promosso qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un procedimento dinanzi all'Autorità giudiziaria.
 4. Se una parte, in pendenza di ricorso ai sensi del presente Regolamento, propone azione dinanzi all'autorità giudiziaria, rimettendo ad essa, anche solo in parte, la cognizione della medesima controversia, il ricorso diviene improcedibile.
 5. La Direzione dispone l'archiviazione del ricorso che sia:
 - a) irricevibile per mancata osservanza delle prescrizioni di cui al comma 2 o per difetto di informazioni essenziali;
 - b) inammissibile o improcedibile ai sensi dei commi 3, 4 e 5;
 - c) inammissibile in quanto non riconducibile all'ambito di applicazione del presente Regolamento;
 - d) manifestamente infondato;
 - e) ritirato prima delle decisioni dell'Organo collegiale di cui all'articolo 6.
 6. La Direzione dà comunicazione all'Utente delle archiviazioni. Delle suddette archiviazioni la Direzione informa periodicamente l'Organo collegiale.
 7. Con riferimento alle istanze non archiviate in via amministrativa la Direzione avvia il procedimento ai sensi dell'articolo 4.
 8. La Direzione dispone l'archiviazione in via amministrativa ovvero avvia il procedimento entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione delle istanze.

Articolo 4

Avvio del procedimento

1. La Direzione comunica l'avvio del procedimento all'Utente, al Prestatore e al Soggetto legittimato, ove identificato.
2. La comunicazione di cui al comma 1 contiene:

- a) il numero identificativo della controversia;
- b) la data di protocollazione dell'istanza;
- c) il Contenuto oggetto della Decisione sul reclamo;
- d) la Decisione sul reclamo;
- e) il Responsabile del procedimento;
- f) il termine di conclusione del procedimento;
- g) i termini entro cui produrre memorie e documentazione.

Articolo 5 *Procedura*

1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 35 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza. Tale termine è sospeso dal Direttore per un massimo di 30 giorni in caso di esigenze istruttorie, ovvero alla luce della particolare complessità del caso.
2. Il Prestatore e il Soggetto legittimato, ove individuato, hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 7 giorni lavorativi dalla comunicazione di avvio del procedimento. Tali atti sono tempestivamente comunicati dal Responsabile del procedimento all'Utente, che ha facoltà di presentare memorie di replica entro i successivi 4 giorni lavorativi.
3. Il Direttore, anche d'ufficio, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti laddove l'identità delle parti o della questione oggetto del ricorso rendano efficiente tale soluzione. In tal caso, l'istruttoria è affidata ad un solo responsabile.
4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, ovvero su espressa richiesta di una delle parti, il responsabile del procedimento convoca le parti interessate per una udienza di discussione, da tenersi anche in via telematica, mediante comunicazione da inviare con almeno 4 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data fissata. I termini del procedimento sono sospesi dalla data di convocazione dell'udienza fino al giorno dell'udienza.
5. Le parti compaiono all'udienza di discussione personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante; esse possono farsi rappresentare dal procuratore di cui all'art. 3, comma 4.
6. Il fatto che una delle parti non si presenti o si astenga dal far valere in udienza le proprie ragioni non può essere interpretato come accettazione delle ragioni della controparte, né come rinuncia all'istanza. In tal caso la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti.
7. Nei casi in cui l'Utente, all'interno dell'istanza di reclamo, abbia indicato, ai sensi

dell'art. 3, comma 2, *lett. g*), un pregiudizio di eccezionale gravità derivante dalla decisione del Prestatore e il Responsabile del procedimento ritenga non manifestamente infondate le relative motivazioni, ne informa le parti e i termini di cui di cui al presente articolo sono dimezzati.

Articolo 6

Decisione della controversia

1. Esaurita la fase istruttoria, il Direttore trasmette la documentazione relativa alla controversia all'Organo collegiale.
2. L'Organo Collegiale, ove non riscontri la fondatezza del ricorso, ne dispone l'archiviazione. Diversamente, con il provvedimento di accoglimento del ricorso, ordina al Prestatore di rendere nuovamente disponibile il contenuto oggetto di ricorso presso il proprio Servizio.
3. Il provvedimento di accoglimento del ricorso costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della Legge, il cui mancato rispetto è sanzionabile con una sanzione amministrativa pecuniaria da euro diecimila fino al 2 per cento del fatturato realizzato nell'ultimo esercizio chiuso anteriormente alla notifica della contestazione.
4. Il provvedimento di accoglimento del ricorso è prontamente comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.
5. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di 3 giorni lavorativi dalla notifica dello stesso al Prestatore.

Articolo 7

Comunicazioni

1. Le comunicazioni di cui al presente regolamento sono effettuate esclusivamente mediante posta elettronica certificata o con qualsiasi altro mezzo che garantisca la prova della ricezione da parte dei destinatari.

Articolo 8

Tutela giurisdizionale

1. Avverso i provvedimenti dell'Autorità adottati ai sensi del presente Regolamento è ammesso ricorso dinanzi al giudice amministrativo, ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, e degli artt. 133, comma 1, *lett. l*), e 135, comma 1, *lett. c*), del decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104.