

Allegato A alla delibera n. 194/23/CONS - Sintesi dei contributi relativi alla consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla delibera n. 22/23/CONS.

Soggetto	Titolo	Articolo 1 Definizioni	Articolo 13-bis Ambito di applicazione	Articolo 13-ter Procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP
<p>Associazione Licensync</p>	<p>Licensync propone di modificare il titolo, come segue: "Regolamento sulle procedure di risoluzione, tramite la piattaforma ConciliaWeb, delle controversie tra utenti e fornitori di servizi digitali media & entertainment nel sistema integrato delle telecomunicazioni".</p>	<p>Licensync propone di modificare talune definizioni, come segue: l) "utente" si intende ogni persona fisica o giuridica che aggiunga, crei, carichi, distribuisca, contenuti o materiali di cui alle lettere g) e h) dell'art. 3 comma 1 del TUMSA, ovvero qualsiasi persona fisica o giuridica che acceda al Servizio per la fruizione dei contenuti, gratuitamente o a fronte del pagamento di un corrispettivo, tramite piattaforma, in virtù di un contratto di fornitura di servizi; m)* "operatore" ogni impresa che fornisce o è autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazione elettronica, o una risorsa correlata, inclusi i sistemi di accesso condizionato ovvero ogni fornitore di servizi di media audiovisivi o di servizi di piattaforme per la condivisione di video e contenuti multimediali digitali gratuiti o a pagamento; n-bis) prestatori di servizi (fornitore di piattaforme) per la condivisione di video e contenuti multimediali digitali soggetto alla giurisdizione italiana la persona fisica o giuridica che fornisce un servizio di piattaforma per la condivisione di video e contenuti multimediali digitali, di cui all'articolo 3, comma 1, lett. c) del TUSMA, e che si considera stabilito sul territorio nazionale, ai sensi dell'articolo 41, del medesimo Testo unico.</p>	<p>Si propone di modificare il comma 3, dopo le parole "Ai fini di quanto disposto dal Capo II-bis, per", come segue: "utente" si intende il soggetto come definito dall'articolo 1, comma 1, lett. l) del presente Regolamento.</p>	<p>Licensync propone di modificare il comma 6, come segue: "La procedura viene instaurata entro 30 giorni dalla segnalazione e ha una durata non superiore a 45 giorni, prorogabile di ulteriori 45 con l'accordo delle parti, manifestato attraverso la piattaforma o, comunque, in forma scritta". Licensync evidenzia che la procedura oggetto del Regolamento, conciliativa, extragiudiziale, su base volontaria ha come prima finalità quella di accelerare la risoluzione rispetto agli iter tradizionali. Il regolamento prevede una procedura semplificata art. 8 solo per le controversie aventi ad oggetto le materie indicate alle lettere del comma 2, inerenti a specifiche condizioni contrattuali, relative a termini di abbonamento al servizio, circoscrivendo così la platea di utenti che possono avvalersi di tale procedura a coloro che corrispondono un pagamento per l'accesso alla piattaforma. Essendo la definizione di utente diversificata e ritenendo che l'ambito di applicazione oggettivo del Regolamento debba essere comprensivo di qualsiasi contenzioso derivante dal mancato rispetto degli obblighi e divieti posti in capo ai providers di VSP dall'art. 42 del TUSMA, si auspica che il termine di 3 mesi</p>

Allegato A alla delibera n. 194/23/CONS - Sintesi dei contributi relativi alla consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla delibera n. 22/23/CONS.

				per la risoluzione possa essere ridotto (max 3 mesi in totale), ovvero che possano essere estese le fattispecie dell'art. 8, comma 2.
Soggetto	Osservazioni generali	Articolo 13-bis Ambito di applicazione	Articolo 13-ter Procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP	
Confindustria Radio Televisioni	<p>Confindustria RadioTV sottolinea che per molti anni non vi sia stato alcun <i>level playing field</i> tra tali piattaforme e gli operatori radiotelevisivi, i quali sono sottoposti agli stringenti vincoli dettati dalla normativa di derivazione comunitaria e nazionale, mentre le piattaforme operano in assoluta assenza di responsabilità editoriale, e quindi senza i vincoli e l'<i>accountability</i> che gravano, invece, su altri operatori. Confindustria Radio TV esprime condivisione per la bozza di regolamento posta in consultazione, che favorirà evidentemente la gestione e conciliazione dei contenziosi; accanto a tale strumento, tuttavia, ritiene che andrebbe previsto un sistema per determinare le piattaforme ad osservare norme di correttezza nei confronti degli altri operatori. In particolare, dovrebbe essere previsto l'obbligo di verifica, da parte delle stesse piattaforme, della titolarità dei contenuti e, in particolare, che i contenuti caricati dagli utenti non siano di proprietà di soggetti diversi dall'uploader, ciò con ogni mezzo a loro disposizione e facendosi carico dei costi di interconnessione per permettere ai detentori dei diritti di salvaguardare i loro diritti. Pertanto, appare necessario che esse si dotino di sistemi efficaci per contrastare la pirateria e che prevedano sulla piattaforma, anche per "utenti business", strumenti di reclamo e gestione delle controversie</p>	<p>Confindustria RadioTV non ha osservazioni sul comma 1, che riproduce la norma di cui all'art. 42, comma 9 del TUSMA, né sul comma 2, che si limita ad estendere, forse ultroneamente, la procedura ai casi di controversie con piattaforme "stabilite" ai sensi dell'art. 41 TUSMA.</p> <p>Quanto al comma 3, non ritiene invece opportuna la distinzione operata tra utente che carica contenuti sulla piattaforma (che può essere sia persona fisica che giuridica, ai sensi del comma in esame) e utente che fruisce dei contenuti, indicata solo come persona fisica.</p>	<p>Confindustria RadioTV suggerisce di prevedere espressamente che le parti hanno la facoltà di farsi assistere da un legale, o da una associazione di categoria cui possono conferire delega sia per l'azionamento della procedura, sia per la conciliazione della controversia, tramite atto scritto non autenticato da allegare all'istanza. Ciò al fine di garantire, anche in fase conciliativa, il diritto alla difesa tutelato dall'art. 24 Cost., e in simmetria con quanto già previsto per i procedimenti di media conciliazione di cui al D.lgs. 28/2010.</p>	

Allegato A alla delibera n. 194/23/CONS - Sintesi dei contributi relativi alla consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla delibera n. 22/23/CONS.

Soggetto	Osservazioni generali	
DAZN	<p>Nell'ambito proposto in consultazione, DAZN ritiene necessario affrontare una questione ancor più generale e preliminare e concernente invece il termine per presentare reclamo nell'ambito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi. Nello specifico, DAZN ritiene di incoraggiare una modifica al Regolamento che definisca un termine per la presentazione del reclamo che sia unico per tutte le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi, considerato che questo si pone come condizione di procedibilità per la successiva eventuale instaurazione della controversia dinanzi all'Autorità. Tale modifica si rende necessaria al fine di garantire la certezza del diritto e, di conseguenza, dei rapporti giuridici tra utenti e fornitori di media audiovisivi. A parere di DAZN, sembrerebbe congrua e confacente all'interesse dei consumatori la fissazione di un termine di 7 giorni per presentare un reclamo per un eventuale disservizio subito. Tale termine, che <i>prima facie</i> può apparire ridotto, è in realtà, da un lato, coerente con le modalità di svolgimento di eventi sportivi in diretta, per i quali l'eventuale disservizio occorso è da subito rilevabile e contestabile al fornitore del servizio stesso; dall'altro, è anche un termine consono per dare modo al fornitore di riconoscere un indennizzo nella prima fattura utile. Ove, invece, venisse introdotto un termine più lasco, si correrebbe il rischio di accavallare la segnalazione dell'eventuale malfunzionamento con le tempistiche di fatturazione, con conseguente inevitabile slittamento di queste ultime.</p>	
Soggetto	Osservazioni generali	Articolo 13-bis Ambito di applicazione
Google Ireland Ltd	<p>Google esprime alcune riserve in merito ad un'ambiguità relativa alla definizione dell'ambito di applicazione dei Regolamenti così come definito dal nuovo articolo 13-bis del Regolamento di procedura che, oltre ai fornitori di VSP stabiliti in Italia, si estenderebbe altresì ai fornitori di VSP "<i>che si considerano operanti sul territorio nazionale, secondo i criteri dettati dall'Autorità</i>". Difatti, l'ambito di applicazione così definito potrebbe prestarsi ad interpretazioni estensive e in contrasto con il principio del "<i>Paese di Origine</i>" sancito dal diritto dell'Unione europea, inclusa la Direttiva (EU) 2018/1808 (la "Direttiva AVMS"), rischiando così di comportare una frammentazione normativa e una maggiore incertezza giuridica per le piattaforme che non sono stabilite in Italia. A ben vedere, la nozione di fornitori di piattaforme di condivisione video "<i>operanti</i>" all'interno di uno specifico Stato membro è del tutto assente dalla Direttiva AVMS e potrebbe essere interpretata come avente l'effetto di estendere <i>de facto</i> le norme nazionali applicabili ai fornitori di VSP stabiliti in Italia anche ai fornitori di VSP che</p>	<p>Al fine di scongiurare il rischio di interpretazioni estensive e contrarie al diritto europeo della nozione di "operatività", Google Ireland Limited propone le seguenti modifiche: 1) la cancellazione del comma 2 dell'articolo 13-bis del Regolamento di Procedura e, più in generale,</p>

Allegato A alla delibera n. 194/23/CONS - Sintesi dei contributi relativi alla consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla delibera n. 22/23/CONS.

	<p>si limitano a offrire i propri servizi al pubblico italiano ("<i>operanti nel territorio nazionale</i>") pur essendo stabiliti in un altro Stato membro europeo. Inoltre, la Direttiva AVMS non prevede la possibilità per gli Stati membri di istituire un elenco di fornitori di VSP non stabiliti in tali Stati membri benché "<i>operanti sul territorio nazionale</i>". A ulteriore conferma di ciò, anche l'articolo 41, comma 13, TUSMA prevede che "<i>in caso di violazioni degli articoli 41 e 42, poste in essere da un fornitore di piattaforme per la condivisione di video stabilito in altro Stato membro, l'Autorità può inviare opportuna segnalazione all'autorità nazionale di regolazione dello Stato membro in questione</i>". Pertanto, anche ai sensi del TUSMA, l'AGCOM non ha alcun potere diretto nei confronti dei fornitori di VSP con sede in un altro Stato membro dell'Unione europea. Un'interpretazione estensiva che considerasse i fornitori di VSP stabiliti in un altro Stato membro come soggetti alla disposizione di cui sopra, sarebbe quindi in contrasto non solo con il diritto dell'Unione europea, ma anche con la formulazione letterale del TUSMA.</p>	<p>l'astensione dall'adozione del criterio di "operatività" per le ragioni esposte; 2) l'astensione dall'introdurre un elenco gestito dall'AGCOM che includa fornitori di VSP non stabiliti in Italia.</p>
<p>Soggetto</p>	<p>Osservazioni generali</p>	
<p>L. C.</p>	<p>La rispondente ritiene che la gestione della conciliazione stragiudiziale utente-PCV dovrebbe essere analoga a quella relativa alla conciliazione relativa agli SMA (ai sensi della Delibera 358/22/CONS), risultando in tal modo rispondente alla <i>ratio</i> complessiva delle ADR di competenza dell'Autorità. L'inciso nel "rispetto" ("<i>tenuto conto del richiamo al rispetto delle disposizioni del decreto legislativo n. 28/2010</i>") dovrebbe essere letto semplicemente nel senso che l'Agcom, nel dettare la propria regolamentazione sulle ADR relative alle PCV, non possa prevedere norme in contrasto con la disciplina applicabile alla mediazione civile e commerciale di cui al d. lgs. 28/2010. Né pare rispondente al criterio di proporzionalità applicare alle ADR tra utenti e PCV, una disciplina sulle ADR diversa da quella applicabile alle altre ADR consumeristiche amministrate dall'Autorità, dal momento che, secondo il TUSMA, gli utenti tipicamente accettano termini e condizioni di tali piattaforme come «condizione di accesso al servizio» (Art. 42, co. 7, lett. a, TUSMA) e dunque la fruizione dei servizi di condivisione di video avviene sulla base di un contratto. Gli utenti di tali servizi sono senz'altro dei consumatori e, pertanto, dovrebbero beneficiare dello speciale regime, più favorevole, applicabile alle ADR relative agli altri fornitori di SMA. Più in generale, l'eventuale applicazione alle ADR tra utenti e PCV di una disciplina più onerosa, rispetto a quella applicabile alle ADR relative alle controversie utente-fornitore di SMA, potrebbe risultare sproporzionata anche in considerazione del fatto che le PCV operano in un ecosistema caratterizzato da un elevato tasso di dinamismo. Ne consegue che anche le relative ADR dovrebbero essere veloci, di semplice impiego e con relativi costi contenuti a carico del consumatore. L'Agcom propone inoltre che la procedura conciliativa, almeno in fase di prima applicazione, si svolga davanti alla stessa e che siano tenute – seppure mediante il sistema di videoconferenza offerto dalla piattaforma ConciliaWeb - vere e proprie udienze di conciliazione. Di conseguenza, diversamente dalle controversie utenti-fornitori di SMA - per le quali è prevista una procedura semplificata (ai sensi della Delibera 358/22/CONS) - le controversie</p>	

Allegato A alla delibera n. 194/23/CONS - Sintesi dei contributi relativi alla consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla delibera n. 22/23/CONS.

	<p>utenti-PCV non beneficerebbero di una conciliazione celere con possibili impatti in termini di efficacia dello strumento e di effettività della tutela. Infine, sul reclamo quale condizione di ammissibilità o meno dell'istanza di conciliazione, l'art. 42, co. 7, lett. i) del TUSMA prevede che i fornitori di servizi di condivisione di video siano tenuti a "<i>predisporre procedure trasparenti, di facile uso ed efficaci per la gestione e la risoluzione dei reclami degli utenti nei confronti dei fornitori di piattaforme per la condivisione di video in relazione all'attuazione delle misure di cui alle lettere da d) a h)</i>". Esaminando gli esiti della consultazione pubblica avviata con Delibera n. 193/22/Cons (Delibera n. 358/22/CONS), non sembra vi siano ragioni per non applicare anche alle controversie utenti-PCV la condizione di ammissibilità del previo reclamo per le fattispecie sopra elencate e, laddove le PCV fossero favorevoli all'estensione del reclamo, anche a fattispecie diverse da quelle elencate nel suddetto co. 7, anche ad ogni altra controversia extragiudiziale diversa da quelle coperte dalla condizione di procedibilità di cui al d. lgs. 28/2010 e s.m.i. Infatti, in quest'ultimo caso, come per i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, potrebbe essere sufficiente la condizione di procedibilità senza l'aggiunta di un ulteriore filtro all'accesso alla giustizia ordinaria.</p>
<p>Soggetto</p>	<p>Osservazioni generali</p>
<p>Meta Platforms Ireland Ltd</p>	<p>Meta ritiene che le modifiche proposte, nella misura in cui intendono estendere le procedure di risoluzione delle controversie esistenti ai servizi di piattaforma per la condivisione di video "operanti" in Italia, siano in contrasto con la regolamentazione europea, in particolare con il principio del Paese d'origine ("<i>Country of Origin principle</i>") sancito dalla Direttiva sul commercio elettronico ("ECD"), dalla Direttiva sui servizi di media audiovisivi ("AVSMD") e dal Regolamento sui Servizi Digitali ("DSA"). In particolare, l'estensione del quadro di risoluzione delle controversie ai servizi di piattaforma per la condivisione di video non stabiliti in Italia non è necessaria in quanto i meccanismi di ricorso extragiudiziale sono già forniti sia dal DSA, sia dalla Direttiva sui servizi di media audiovisivi che forniscono già agli utenti italiani appositi meccanismi di ricorso extragiudiziale, analoghi a quelli proposti dall'Agcom per i medesimi servizi. Moltiplicare i meccanismi di risoluzione delle controversie extragiudiziali a disposizione degli utenti italiani comporterebbe una maggiore complessità procedurale e maggiore incertezza per gli utenti. Inoltre, questo accrescerebbe il rischio di potenziali interpretazioni discordanti con un conseguente aumento della frammentazione, a livello normativo, in tutta l'Unione Europea. Pertanto, la proposta dell'AGCOM di creare ulteriori livelli di regolamentazione non è opportuna ed è destinata ad accrescere la complessità, l'incertezza e la frammentazione. Alla luce di tutto ciò, la proposta dell'Agcom di estendere il meccanismo di conciliazione ai servizi di piattaforma per la condivisione di video "operanti" in Italia è priva di fondamento e in contrasto con il diritto comunitario. Pertanto, Meta invita l'Agcom a eliminare tale ipotesi di estensione dalla proposta di modifica.</p>

Allegato A alla delibera n. 194/23/CONS - Sintesi dei contributi relativi alla consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla delibera n. 22/23/CONS.

Soggetto	Osservazioni generali
U.Di.Con.	<p>L'U.Di.Con. accoglie favorevolmente la proposta avanzata dall'Autorità di modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Concorda, dunque, con la proposta avanzata dall'Autorità di individuare nel Conciliaweb la piattaforma di risoluzione delle controversie aventi ad oggetto le dispute di cui all'art. 42 del TUSMA e, conseguentemente, condivide la necessità di emanare integrazioni al Regolamento applicativo dello stesso strumento conciliativo. Relativamente a questo punto, U.Di.Con. ritiene che le proposte di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie siano idonee a garantire l'attuazione dell'art. 42 comma 9 del TUSMA. Tutto quanto sopra esposto, U.Di.Con. ritiene opportuno precisare due aspetti. Il primo riguarda la appropriata divulgazione dello strumento conciliativo <i>de quo</i>. Ritiene infatti necessario informare in modo approfondito gli utenti circa la possibilità di dirimere in modo stragiudiziale le controversie di cui all'art. 42 del TUSMA mediante Conciliaweb, al fine di garantire la massima diffusione dello strumento conciliativo. Il secondo aspetto riguarda l'effettiva partecipazione degli operatori alla procedura di conciliazione. A tal proposito, ritiene fondamentale il ruolo di Agcom, ritenuta in possesso dell'autorevolezza necessaria per compiere interventi di <i>moral suasion</i> finalizzati a promuovere la massima partecipazione dei gestori alla conciliazione</p>