

**DELIBERA N. 115/23/CONS**

**LINEE GUIDA CONCERNENTI I MECCANISMI DI RECLAMO  
PREDISPOSTI DAI PRESTATORI DI SERVIZI DI CONDIVISIONE DI  
CONTENUTI ONLINE E REGOLAMENTO CONCERNENTE LA  
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA PRESTATORE DI SERVIZI  
DI CONDIVISIONE DI CONTENUTI ONLINE E UTENTI, IN ATTUAZIONE  
DELL'ARTICOLO 102-DECIES DELLA LEGGE 22 APRILE 1941, N. 633**

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 18 maggio 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO in particolare l'articolo 1, comma 6, *lett. c*), n. 14 della legge 31 luglio 1997, n. 249, il quale dispone che “*il Consiglio esercita tutte le altre funzioni e poteri previsti nella legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché tutte le altre funzioni dell'Autorità non espressamente attribuite alla commissione per le infrastrutture e le reti e alla commissione per i servizi e i prodotti*”;

VISTA la comunicazione COM (2015) 192 final della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni del 6 maggio 2015, recante “*Strategia per il mercato unico digitale in Europa*”;

VISTA la comunicazione COM (2016) 288 final della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni del 25 maggio 2016, recante “*Le piattaforme online e il mercato unico digitale Opportunità e sfide per l'Europa*”;

VISTO il regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* e, in particolare, l'articolo 2 recante le definizioni di prestatore di servizi di intermediazione, motore di ricerca online e di posizionamento;

VISTA la direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico;

VISTA la direttiva 2001/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 22 maggio 2001, sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione;

VISTA la direttiva 2019/790/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE e, in particolare, l'articolo 17 (di seguito, anche Direttiva);

VISTA la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio del 4 giugno 2021, recante *“Orientamenti relativi all'articolo 17 della direttiva 2019/790/UE sul diritto d'autore nel mercato unico digitale”* (di seguito, anche Comunicazione);

VISTO 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 2000/31/CE (di seguito anche Regolamento sui servizi digitali o “DSA”);

VISTA la legge 22 aprile 2021, n. 53, recante *“Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2019-2020”* e, in particolare, l'art. 9 nel quale sono declinati i principi e criteri direttivi per il recepimento della direttiva (UE) 2019/790;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 177, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2019/790 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE”* (di seguito, anche il Decreto);

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

VISTO il decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante *“Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico”*;

VISTA la legge 21 giugno 1986, n. 317, recante *“Disposizioni di attuazione di disciplina europea in materia di normazione europea e procedura d'informazione nel settore delle regolamentazioni tecniche e delle regole relative ai servizi della società dell'informazione”*;

VISTA la legge 22 aprile 1941, n. 633, recante “*Protezione del diritto d’autore e di altri diritti connessi al suo esercizio*” come modificata e integrata dal decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 177 (di seguito, anche LDA) e, in particolare, il Titolo II-*quater*, rubricato “*Utilizzo di contenuti protetti da parte dei prestatori di servizi di condivisione di contenuti online*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTE le competenze attribuite all’Autorità dall’articolo 102-*decies* LDA, introdotto dall’articolo 1, comma 1, *lett. n*), del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 177;

TENUTO CONTO dell’evoluzione giurisprudenziale della Corte di giustizia dell’Unione europea in relazione alla responsabilità del gestore di una piattaforma di condivisione di video o di una piattaforma di hosting e di condivisione di file, così come maturata nell’ambito delle pronunce: Corte di Giustizia dell’Unione europea del 23 marzo 2020 – in causa C-235/08 – C-238/08 *Google France SARL e Google Inc. c. Louise Vuitton Malletier SA* (C-236/08), *Google France SARL c. Viaticum SA e Luteciel SARL* (C-237/08); Corte di Giustizia dell’Unione europea (Grande Sezione) del 16 febbraio 2012 – in causa C-275/06 – *Productores de Música de España (Promusicae) c. Telefonica de EspañaSAU*; Corte di Giustizia dell’Unione europea del 24 novembre 2011 – in causa C- 70/10 – *Scarlet Extended SA c. Société belge des auteurs, compositeurs et éditeurs SCRL (SABAM), Belgian Enterntainmen Asociation Video ASBL (Bea Video), Belgian Entertainment Association Music ASBL (Bea Music), Internet Service Provider Association ASBL (ISPA)*; Corte di Giustizia dell’Unione europea del 16 febbraio 2012 – in causa C-360/10 – *Belgische Vereniging van Auteurs, Componisten en Uitgevers CVBA (SABAM) c. Netlog NV*; Corte di Giustizia dell’Unione europea del 12 luglio 2011 – in causa C-234/09 – *L’Oréal SA e altri c. eBay International AG e altri*;

TENUTO CONTO altresì della sentenza della Corte di Giustizia dell’Unione europea del 26 aprile 2022 – in causa C401/19 *Repubblica di Polonia c. Parlamento europeo e Consiglio dell’Unione europea*;

CONSIDERATO che l’art. 17 della Direttiva, paragrafi 1 e 2, recepisce in via normativa i principi secondo cui quando i prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* concedono l’accesso a contenuti protetti dal diritto d’autore caricati dai propri utenti effettuano un atto di “*comunicazione al pubblico*” o di “*messa a disposizione del pubblico*” rilevante per il diritto d’autore e devono pertanto ottenere un’autorizzazione dai relativi titolari dei diritti. L’articolo 17, paragrafo 3, stabilisce poi che, quando i prestatori di servizi effettuano un atto di comunicazione al pubblico, la limitazione di responsabilità di cui all’articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2000/31/CE non trova applicazione per le fattispecie ivi previste;

VISTA la delibera n. 680/13/CONS, del 12 dicembre 2013, recante “*Regolamento in materia di tutela del diritto d’autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 233/21/CONS, del 22 luglio 2021 (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera n. 107/19/CONS del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e Consultazione pubblica sul documento recante Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 437/22/CONS;

VISTA la delibera n. 276/22/CONS, del 19 luglio 2022, recante “*Avvio della consultazione pubblica sullo schema di linee guida concernenti i meccanismi di reclamo predisposti dai prestatori di servizi di condivisione di contenuti online e sullo schema di regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e utenti, in attuazione dell’articolo 102-decies della legge 22 aprile 1941, n. 633*”;

CONSIDERATO che, nell’ambito della consultazione pubblica avviata con la richiamata delibera n. 276/22/CONS, sono pervenute richieste di audizione da parte di: Anitec-Assinform (prot. 237562 del 1° agosto 2022); SKY (prot. 243470, del 10 agosto 2022); Meta Platforms Ireland Limited (di seguito anche “Meta”, prot. 244369, del 11 agosto 2022); Federazione per la Tutela delle Industrie dei Contenuti Audiovisivi e Multimediali (di seguito anche “FAPAV”, prot. 248474 del 25 agosto 2022); Google Italy (di seguito anche “Google”, prot. 249309, del 26 agosto 2022); F.I.M.I. | Federazione industria musicale italiana (di seguito anche “FIMI”, prot. 249731, del 29 agosto 2022); Confindustria Radio Televisioni (di seguito anche “Confindustria RTV”, prot. 250115, del 29 agosto 2022) Associazione Fonografici italiani (di seguito anche “AFI”, prot. 257251 del 7 settembre 2022); Società Italiana degli Autori e Editori (di seguito anche “SIAE”, prot. 283216 del 2 ottobre 2022);

VISTI i contributi pervenuti nell’ambito della consultazione pubblica da parte dei seguenti soggetti: Federazione contro la Pirateria Musicale e multimediale FPM (di seguito anche FPM, prot. n. 316238 del 22 settembre 2022); FIMI (prot. n. 275265 del 23 settembre 2022); Noisiamorete (prot. 273745 del 23 settembre 2022); AFI (prot. n.

274999 del 25 settembre 2022); MPA (prot. n. 276313 del 25 settembre 2022); Confindustria RTV (prot. 275779 del 26 settembre 2022); FAPAV (prot. n. 275926 del 26 settembre 2022); IDEA (prot. n. 275931 del 26 settembre 2022); RTI (prot. n. 275780 del 26 settembre 2022); SKY (prot. n. 275238 del 26 settembre 2022); Lega nazionale professionisti Serie B (di seguito anche LNPNB, prot. n. 275108 del 26 settembre 2022); SIAE (prot. n. 283216 del 2 ottobre 2022); META (prot. n. 286099 del 5 ottobre 2022); Anitec-Assinform (prot. 285516 del 5 ottobre 2022); GOOGLE (prot. n. 286101 del 6 ottobre 2022);

SENTITE le osservazioni formulate nel corso delle audizioni dei seguenti soggetti che ne hanno fatto richiesta: Confindustria RTV il 7 novembre 2022, AFI l'8 novembre 2022, Anitec-Assinform il 9 novembre 2022, FAPAV l'11 novembre 2022, FIMI il 14 novembre 2022, SKY il 16 novembre 2022, META il 17 novembre 2022, GOOGLE il 22 novembre 2022, SIAE il 2 dicembre 2022;

ESPLETATA la consultazione pubblica prevista dalla delibera n. 276/22/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

- la Direttiva è stata recepita in Italia dal d.lgs. 8 novembre 2021, n. 177 che ha modificato e integrato la legge 22 aprile 1941, n. 633 (di seguito, anche solo “Legge sul diritto d'autore” o “LDA”).
- il considerando 70 della Direttiva afferma che: *“(1) e misure adottate dai prestatori di servizi di condivisione di contenuti online in cooperazione con i titolari dei diritti non dovrebbero pregiudicare l'applicazione di eccezioni o limitazioni al diritto d'autore, in particolare quelle intese a garantire la libertà di espressione degli utenti. Gli utenti dovrebbero avere la possibilità di caricare e mettere a disposizione contenuti creati dagli utenti per le specifiche finalità di citazione, critica, rassegna, caricatura, parodia o pastiche. Ciò è particolarmente importante al fine di raggiungere un equilibrio tra i diritti fondamentali sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea («Carta»), in particolare la libertà di espressione e la libertà delle arti, e il diritto di proprietà, inclusa la proprietà intellettuale. Le suddette eccezioni e limitazioni dovrebbero pertanto essere obbligatorie onde garantire che gli utenti beneficino di una tutela uniforme nell'Unione. È importante assicurare che i prestatori di servizi di condivisione di contenuti online offrano un efficace meccanismo di reclamo e ricorso per sostenere l'utilizzo per tali specifiche finalità.*
- *I prestatori di servizi di condivisione di contenuti online dovrebbero anche istituire meccanismi di reclamo e ricorso celeri ed efficaci che consentano agli utenti di contestare le misure adottate in relazione ai contenuti da essi caricati, in particolare nei casi in cui potrebbero beneficiare di un'eccezione o di una limitazione al diritto d'autore in relazione a contenuti caricati per i quali è stato disabilitato l'accesso o che sono stati rimossi. Tutti i reclami presentati nell'ambito di tali meccanismi dovrebbero essere trattati senza indebito ritardo ed essere soggetti a verifica umana. Qualora i titolari dei*

*diritti chiedano ai fornitori di servizi di prendere provvedimenti nei confronti di contenuti caricati dagli utenti, ad esempio disabilitando l'accesso o rimuovendo i contenuti caricati, tali titolari dei diritti dovrebbero giustificare debitamente la loro richiesta. Inoltre, la cooperazione non dovrebbe comportare l'identificazione dei singoli utenti né il trattamento dei loro dati personali, salvo conformemente alla direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio. Gli Stati membri dovrebbero altresì garantire che gli utenti abbiano accesso a meccanismi di ricorso extragiudiziale per la risoluzione delle controversie. Tali meccanismi dovrebbero consentire la risoluzione imparziale delle controversie. Gli utenti dovrebbero inoltre avere accesso a un giudice o un'altra autorità giudiziaria competente per far valere l'applicazione di un'eccezione o di una limitazione al diritto d'autore e ai diritti connessi”.*

- il Titolo II- *quater* della LDA, rubricato “*Utilizzo di contenuti protetti da parte dei prestatori di servizi di condivisione di contenuti online*” (artt. 102-*sexies* - 102-*decies*), che recepisce l’articolo 17 della direttiva, ha introdotto delle disposizioni applicabili a una particolare tipologia di prestatori di servizi della società dell’informazione, ossia quelli che l’articolo 2, punto 6, della Direttiva definisce “*prestatori di servizi di condivisione di contenuti online*” (di seguito, anche solo “*Prestatori*”).

- L’articolo 17 della Direttiva, al fine di superare le incertezze che gravano sulla responsabilità dei Prestatori in materia di contenuti caricati in violazione del diritto d'autore, chiarisce il principio secondo cui, quando questi concedono la possibilità ai propri utenti di caricare contenuti protetti dal diritto d'autore, essi effettuano un atto di “*comunicazione al pubblico*” o di “*messa a disposizione del pubblico*”, rilevante per il diritto d'autore e per i diritti connessi.

- Tali atti rilevanti devono essere supportati da una base giuridica, ossia da una idonea autorizzazione da parte dei titolari dei relativi diritti; in assenza di tale autorizzazione, i Prestatori rispondono nei confronti dei titolari dei diritti dei contenuti caricati dagli utenti sul proprio servizio, a meno che non dimostrino di ricadere sotto il regime specifico dell’esonero di responsabilità previsto dall’articolo 17, paragrafo 4, della Direttiva.

- In particolare, nell’ipotesi in cui non sia stata concessa alcuna autorizzazione, e a condizione che il Prestatore abbia profuso i massimi sforzi per ottenerla (art. 17, par. 4, *lett. a*)), questo può comunque ritenersi esonerato dalla responsabilità nei confronti dei titolari dei diritti per gli atti compiuti dagli utenti in due ipotesi particolari: (1.) se dimostri di essersi adoperato al meglio, secondo elevati standard di diligenza professionale di settore, per assicurare che non siano disponibili opere e altri materiali specifici per i quali abbia ricevuto le informazioni pertinenti e necessarie dai titolari dei diritti (art. 17, par. 4, *lett. b*)); (2.) se dimostri di aver agito tempestivamente, dopo aver ricevuto una segnalazione sufficientemente motivata dai titolari dei diritti, per disabilitare l’accesso o

rimuovere dai propri servizi i contenuti oggetto di segnalazione e di essersi adoperato al meglio per impedirne il caricamento in futuro (art. 17, par. 4, *lett. c*).

- La Direttiva, quindi, da un lato incentiva la negoziazione tra Prestatori e titolari dei diritti, volta a favorire la stipula di accordi di autorizzazione e, dall'altro, intende evitare che, in assenza di tali accordi, vengano pregiudicati gli interessi dei titolari dei diritti, con conseguente responsabilità dei Prestatori ai sensi dell'articolo 17 del D.lgs. 70/2003 sul commercio elettronico. Tale cooperazione, così come espressamente previsto dall'articolo 17, paragrafo 7, della Direttiva, tuttavia, “*non deve impedire la disponibilità di contenuti che non violino il diritto d'autore o i diritti connessi*”. Come specificato dalla Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio del 4 giugno 2021, recante “*Orientamenti relativi all'articolo 17 della direttiva 2019/790/UE sul diritto d'autore nel mercato unico digitale*”, un contenuto non è utilizzato in violazione del diritto d'autore o dei diritti connessi se rientra:

a) nelle eccezioni obbligatorie previste dall'articolo 17, paragrafo 7, ossia se utilizzato (a) con finalità di citazione, critica, rassegna; (b) a scopo di caricatura, parodia o pastiche o se ricadente nelle altre eccezioni previste dalla direttiva 2001/29/CE, come recepite nel diritto nazionale;

b) negli usi da parte di coloro che detengono o hanno acquistato i diritti sui contenuti da essi caricati o gli usi contemplati dall'autorizzazione di cui all'articolo 17, paragrafo 2;

c) negli usi di contenuti non coperti dal diritto d'autore o dai diritti connessi, in particolare per quanto riguarda le opere di dominio pubblico o, ad esempio, i contenuti che non raggiungono la soglia di originalità o non soddisfano qualsiasi altro requisito relativo alla soglia di protezione.

- La decisione del Prestatore sulla legittimità o meno dell'utilizzo di un contenuto, che può comportare la disabilitazione o rimozione dello stesso, così come precisato dalla Comunicazione, avviene alla luce delle informazioni pertinenti e necessarie o delle segnalazioni dei Titolari dei diritti, ai sensi, rispettivamente, delle *lett. b) e c)* del paragrafo 4 dell'art. 17 della Direttiva.

- Al fine di consentire agli utenti di contestare la decisione dei Prestatori, avente ad oggetto la disabilitazione dell'accesso a, o la rimozione di, specifiche opere o altri materiali da essi caricati, l'articolo 17, paragrafo 9, della Direttiva impone ai Prestatori di istituire un meccanismo di reclamo celere ed efficace.

- La medesima norma impone agli Stati membri di prevedere che la decisione assunta dai Prestatori nell'ambito dei meccanismi di reclamo possa essere sottoposta a revisione, tramite un meccanismo di risoluzione stragiudiziale della controversia che, dovendo essere decisa in modo imparziale, non può che essere affidata a un soggetto terzo.

TENUTO CONTO che la citata sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea del 26 aprile 2022 – *in causa C 401/19 Repubblica di Polonia c. Parlamento europeo e Consiglio dell'Unione europea* ha statuito che l'articolo 17 della Direttiva è conforme al diritto dell'Unione, in quanto “*l'obbligo, per i fornitori di servizi di condivisione di contenuti online di controllare i contenuti che gli utenti intendono caricare sulle loro piattaforme prima della loro diffusione al pubblico, derivante dal regime specifico di responsabilità introdotto dall'articolo 17, paragrafo 4, della direttiva 2019/790, e segnatamente dalle condizioni di esonero previste all'articolo 17, paragrafo 4, lettera b), e lettera c), in fine, di quest'ultima, è stato accompagnato dal legislatore dell'Unione da garanzie adeguate per assicurare, conformemente all'articolo 52, paragrafo 1, della Carta, il rispetto del diritto alla libertà di espressione e d'informazione degli utenti di tali servizi, garantito all'articolo 11 della Carta, nonché il giusto equilibrio tra tale diritto, da un lato, e il diritto di proprietà intellettuale, protetto all'articolo 17, paragrafo 2, della Carta, dall'altro.*”;

RILEVATO in particolare, dai punti 93 - 95 della sopra citata sentenza, che tra le predette garanzie figurano quelle procedurali di cui all'articolo 17, paragrafo 9, della Direttiva – consistenti nel meccanismo di reclamo celere ed efficace messo a disposizione dal fornitore di servizi di condivisione di contenuti *online* e nel ricorso extragiudiziale che consentano la risoluzione imparziale delle controversie – che tutelano il diritto alla libertà di espressione e d'informazione degli utenti di servizi di condivisione di contenuti online qualora, nonostante le garanzie poste da queste ultime disposizioni, i fornitori di tali servizi disabilitino comunque, per errore o senza alcun fondamento, contenuti leciti;

RILEVATO che le disposizioni in tema di reclamo e di risoluzione stragiudiziale della controversia aventi ad oggetto l'utilizzo di un determinato contenuto, di cui all'articolo 17, paragrafo 9, della Direttiva, sono state recepite dall'art. 102-*decies* LDA, secondo cui:

*“1. Quando i titolari dei diritti chiedono al prestatore di servizi di condivisione di contenuti online di disabilitare l'accesso a loro specifiche opere o ad altri materiali o di rimuoverli, indicano i motivi della richiesta. Le decisioni sulla richiesta di disabilitazione o la rimozione dei contenuti sono soggette a verifica umana. Il prestatore dà immediata comunicazione agli utenti dell'avvenuta disabilitazione o rimozione.*

*2. I prestatori di servizi di condivisione di contenuti online istituiscono e rendono disponibili agli utenti dei servizi meccanismi di reclamo celeri ed efficaci per la contestazione della decisione di disabilitazione dell'accesso o di rimozione di specifiche opere o di altri materiali da essi caricati. A tal fine l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni adotta apposite linee guida.*

*3. Nelle more della decisione sul reclamo, i contenuti in contestazione rimangono disabilitati.*

*4. La decisione adottata dal prestatore di servizi di condivisione di contenuti online a seguito del reclamo di cui al comma 2 può essere contestata con ricorso presentato*

*all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, secondo le modalità da essa definite tramite regolamento, da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione. È fatto salvo il diritto di ricorrere all'autorità giudiziaria.”;*

CONSIDERATO che l'art. 102-*decies*, comma 1, LDA, impone, da un lato, ai titolari dei diritti di motivare le richieste di disabilitazione o rimozione di loro specifiche opere e, dall'altro, che la richiesta di disabilitazione o di rimozione dei contenuti siano soggette a verifica umana;

CONSIDERATO che l'articolo 102-*decies*, comma 2, LDA, attribuisce all'Autorità il potere di adottare apposite linee guida affinché i prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* istituiscano e rendano disponibili agli utenti dei meccanismi di reclamo celeri ed efficaci per la contestazione della decisione di disabilitazione dell'accesso o di rimozione di specifiche opere o di altri materiali da essi caricati;

CONSIDERATO che attraverso lo strumento delle linee guida l'Autorità intende formulare puntuali indirizzi operativi ai prestatori per definire le modalità attuative del precetto di rango primario, affinché l'obiettivo di tutela perseguito dal legislatore sia efficacemente conseguito;

CONSIDERATO che l'efficacia del rimedio del reclamo postula in sé l'esigenza che le decisioni assunte siano caratterizzate da una bassa percentuale di errori (cosiddetti “falsi positivi”). A tal fine, i prestatori si impegnano ad adottare ogni più utile iniziativa volta a minimizzare il rischio di errori nel processo di decisione. In quest'ottica, sia la Direttiva (Considerato 70 e art. 17, paragrafo 9) sia la Comunicazione, prevedono che i reclami presentati nell'ambito dei meccanismi dovrebbero essere trattati senza indebito ritardo ed essere soggetti a verifica umana;

CONSIDERATO, altresì, che l'articolo 102-*decies*, comma 4, LDA, attribuisce all'Autorità il potere di adottare un regolamento che disciplini le modalità attraverso le quali la decisione adottata dal prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online* nell'ambito del reclamo può essere contestata con ricorso presentato davanti alla medesima Autorità. Al fine di rendere effettivo tale strumento di tutela, l'utente deve poter ricorrere all'Autorità anche nel caso in cui il prestatore, disattendendo il principio di celerità della trattazione del reclamo, non assuma la decisione nei termini stabiliti;

CONSIDERATO nel suo complesso il dibattito conclusivo tenutosi presso il Parlamento europeo nel marzo-aprile 2019 nel corso dei lavori concernenti l'adozione del testo finale della Direttiva UE 2019/790, sulla Relazione del Deputato Axel Voss e in ordine all'Emendamento n. A8-0245/271 illustrato a nome della Commissione giuridica dal Deputato Pavel Svoboda;

ALLA LUCE delle proposte emendative e/o integrative formulate dai partecipanti alla consultazione nel merito dello schema di regolamento, nonché dei rilievi emersi nel

corso delle audizioni, in particolar modo in ordine alle definizioni, al campo di applicazione, nonché ai profili procedurali, si ricostruiscono qui di seguito le principali posizioni rappresentate, fornendo di volta in volta l'indicazione dei motivi che hanno indotto ad accogliere una soluzione piuttosto che un'altra, così come confluita nel testo finale delle linee guida e del regolamento.

### **Osservazioni di carattere generale**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti non ritengono opportuno né necessario definire un unico meccanismo interno di gestione dei reclami per tutti i Prestatori. Al contrario, auspicano che l'Autorità si limiti nelle proprie linee guida a delineare i principi e gli obiettivi alla base di tali meccanismi, lasciando però libere le piattaforme di proseguire con i sistemi già adottati – ove conformi alla Direttiva – e di svilupparli ulteriormente in futuro, o di implementare nuovi sistemi nel rispetto di tali principi e, allo stesso tempo, coerenti e rispettosi dei loro modelli di business. Di contro, viene osservato come le Linee Guida sottoposte a consultazione si concretino in indicazioni eccessivamente dettagliate e prescrittive in merito alle modalità di attuazione del meccanismo interno di gestione dei reclami, invece di limitarsi a indicare i principi che dovrebbero guidare i Prestatori nell'adottare e/o aggiornare i propri strumenti. Tale specificità potrebbe limitare, in ultima analisi, la possibilità per i Prestatori di offrire agli utenti sistemi di reclamo efficaci. Pertanto, auspicano che le linee guida vengano modificate nel senso di prevedere solo i principi generali e le finalità cui si devono adattare i singoli meccanismi di reclamo; in altre parole, ritengono che sia preferibile un approccio più flessibile da parte dell'Autorità.

Un soggetto aggiunge che potrebbe rilevarsi utile eliminare la dicotomia tra parte A e parte B nelle Linee Guida. Tale aggiustamento sarebbe finalizzato anche ad evitare potenziali conflitti in sede di attuazione delle disposizioni dell'articolo 102-*decies*, la cui flessibilità è volta, tra l'altro, ad assicurare il rispetto dell'autonomia privata sottesa al rapporto tra servizio di condivisione e utente-*uploader* ed è collegata strettamente al rapporto tra lo stesso prestatore e i titolari dei diritti sui contenuti oggetto del reclamo. Rileva, poi, che una definizione in forma di regolamento del meccanismo di reclamo dell'utente può risultare potenzialmente fuorviante o eccessivamente rigida rispetto agli strumenti effettivamente applicabili dal prestatore del servizio, oltretutto variabili e in costante evoluzione. A suo parere, flessibilità, adattabilità e comprensibilità delle Linee guida sono necessarie per facilitare in concreto l'attuazione del diritto dell'utente finale a presentare un reclamo. Ciò in linea con il dettato normativo dell'articolo 102-*decies* che tiene conto di tali esigenze. Ritiene quindi che i punti trattati nella Parte B dell'Allegato A dovrebbero mantenere un carattere orientativo.

Il medesimo partecipante ritiene pertanto che le Linee guida dovrebbero svolgere una funzione di facilitazione e indirizzo precisando meglio quali elementi possano essere introdotti nelle Condizioni d'uso, con particolare riguardo a visibilità e comprensibilità per l'utente del meccanismo previsto dall'articolo 17 della Direttiva. I Prestatori

dovrebbero esplicitare nelle condizioni generali d'uso del Servizio che la legge applicabile al meccanismo di risoluzione delle controversie ex articolo 102-*decies* è quella del paese di residenza dell'utente, ossia quella italiana. Ciò in quanto nelle Condizioni dei maggiori Prestatori di servizi di condivisione sono tuttora presenti riferimenti al *Digital Millennium Copyright Act* e al *Fair use*.

In merito al ruolo svolto dal Prestatore nella procedura di reclamo, alcuni soggetti sottolineano che lo stesso sembra eccessivamente sbilanciato a favore dell'utente. Un soggetto evidenzia, in particolare, che la responsabilità di cui sono investiti i prestatori appare sproporzionata rispetto a quanto contenuto nella Direttiva e nella Comunicazione della Commissione europea. Di conseguenza, sostiene che la decisione nel merito del reclamo dovrebbe spettare ai titolari dei diritti. Analogamente, anche un altro soggetto ritiene che la decisione finale sull'esito del reclamo debba essere in capo al titolare dei diritti, in quanto lasciare la decisione alla totale discrezionalità del prestatore pone una serie di problemi, che riguardano, in primo luogo, la formazione degli operatori che giudicano la disputa, in quanto difficilmente i prestatori possono garantire professionalità in grado di valutare in profondità temi complessi sul diritto d'autore. In secondo luogo, nel caso il prestatore dovesse accettare il reclamo e ripristinare il contenuto, potrebbe accadere che il titolare dei diritti si rivolga al Tribunale per vedere riconosciuti i suoi diritti. Se il Giudice dovesse decidere in favore del titolare, il Prestatore sarebbe esposto al rischio di violazione dell'art 17. Il bilanciamento dei diritti utente/titolare sarebbe comunque preservato dal fatto che l'utente avrebbe la possibilità di ricorrere all'Autorità secondo le procedure previste dall'Allegato B.

Un altro soggetto sottolinea che la Direttiva non impone ai Prestatori di decidere in merito alla controversia e che tale ruolo spetta alle autorità competenti in sede di procedimento giudiziario. Il meccanismo di reclamo richiede, invece, che il Prestatore si interponga tra il Titolare dei diritti, secondo cui un contenuto dovrebbe essere disabilitato, e l'Utente, che sostiene invece la liceità del caricamento. Di conseguenza, sono i Titolari dei diritti che devono giustificare le proprie richieste in risposta ai reclami degli Utenti e decidere in merito all'esito del reclamo. Lo stesso soggetto sottolinea l'importanza di bilanciare la necessità di tutelare gli Utenti e i Titolari dei diritti rispetto ai notevoli disagi che possono derivare dall'abuso o dall'uso non corretto dei meccanismi di reclamo e ricorso. Invero, l'attribuzione al Prestatore della responsabilità e del relativo onere di decidere nel merito di una controversia in materia di diritto d'autore tra il Titolare dei diritti e l'Utente, prevedendo che l'esito sia una decisione del Prestatore che quest'ultimo deve difendere dinanzi all'AGCOM, potrebbe incentivare (i) per quanto riguarda il Titolare dei diritti, un abuso degli strumenti di rimozione (in quanto il rischio di essere ritenuti responsabili di abuso dei propri diritti e di *overblocking* è minimo, dal momento che ogni responsabilità sarà attribuita al Prestatore) e (ii) per quanto riguarda l'Utente, la pubblicazione di contenuti potenzialmente lesivi del diritto d'autore di terzi, dal momento che il Titolare dei diritti non sarà in grado di difendere i propri diritti nel ricorso dinanzi all'AGCOM, con conseguenti buone possibilità che il contenuto rimosso venga reintegrato. Al contrario, l'obiettivo del meccanismo di ricorso e della fase di appello dovrebbe e

potrebbe essere quello di fornire alle parti coinvolte nella controversia, ovvero il Titolare dei diritti e l'Utente, i mezzi per difendere equamente i propri diritti e, al tempo stesso, garantire un risultato bilanciato. Diversamente, imporre al Prestatore di decidere nel merito in una prima fase e di difendere successivamente tale decisione – che può essere presa esclusivamente sulla base delle informazioni fornite dal Titolare dei diritti e dall'Utente nella prima fase – aumenta il rischio di esiti poco bilanciati.

Un altro soggetto rileva che la disciplina sembra discostarsi sostanzialmente dalla formulazione della Direttiva, attribuendo ai prestatori il ruolo di decisori e di parte della controversia dinanzi all'Autorità. I poteri dei titolari dei diritti risultano quindi essere attenuati al punto da non essere nemmeno coinvolti nella controversia dinanzi ad AGCOM, se non su motivata richiesta dell'utente o del prestatore. Al prestatore, al contrario, è affidato il potere di decidere nel merito della presunta violazione, potere che non dovrebbe avere, non solo alla luce del suo ruolo di *hosting provider* ai sensi della Direttiva *e-commerce*, ma anche perché non possiede la capacità materiale di prendere di fatto una decisione correttamente ponderata rispetto ai diritti di terzi, attività riservata alle autorità competenti.

Rispetto allo Schema di Regolamento un soggetto ritiene sempre che lo stesso rifletta il ruolo marginale previsto dall'AGCOM per i titolari dei diritti a scapito dei Prestatori. In effetti, con lo Schema di Regolamento il Prestatore dovrebbe difendere una decisione che è (o quantomeno dovrebbe essere) basata esclusivamente sulle informazioni "rilevanti e sufficienti" fornite dal Titolare dei diritti, senza che ciò comporti una valutazione legale da parte del Prestatore stesso. Tuttavia, l'unico soggetto che può difendere tale decisione è il Titolare dei diritti. Ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs. 70/2003 (che ha trasposto l'art. 14 della Direttiva E-Commerce), il Prestatore può infatti essere soltanto il potenziale destinatario dell'ordine di ripristino dell'AGCOM – emesso al termine del procedimento avviato tra l'Utente e il Titolare dei diritti - e non parte di tale procedimento. Tuttavia, l'attuale struttura dello Schema di Regolamento prevede l'intervento facoltativo del Titolare dei diritti, il che sembra dar luogo a una contraddizione. Invero, soltanto il soggetto che ha un interesse effettivo alla rimozione di un dato contenuto o alla disabilitazione dell'accesso al medesimo sulla base dei suoi presunti diritti, e che presenta tale richiesta al Prestatore, è in grado di argomentare e difendere tale pretesa. Nella maggior parte dei casi sarà anche l'unica parte a conoscenza dei fatti rilevanti necessari per risolvere la controversia, come informazioni sulla paternità e sulla licenza del contenuto protetto da diritto d'autore. Ancora, a suo parere lo Schema di Regolamento si basa sul presupposto erroneo che i Prestatori debbano "difendere" la "propria" decisione, quando invece tale decisione deve essere il mero risultato di un processo standardizzato, che porta all'intervento del Prestatore sul contenuto esclusivamente dopo aver ricevuto informazioni sufficienti dal Titolare dei diritti e unicamente sulla base delle argomentazioni da esso fornite. Pertanto, ai prestatori non può essere chiesto di "difendere" gli interessi e i diritti di terzi, né gli stessi possono essere considerati come controparte degli Utenti. Oltre a suggerire che il procedimento instaurato dinanzi all'AGCOM si svolga tra il Titolare dei diritti e l'Utente, con l'intervento facoltativo del

Prestatore, il medesimo partecipante ritiene che lo Schema di Regolamento debba prevedere la possibilità di avviare un procedimento dinanzi all'AGCOM anche per i Titolari dei diritti. Infatti, la procedura dinanzi all'AGCOM deve rappresentare un'opportunità per l'Utente di contestare le informazioni fornite e/o le dichiarazioni rese dal Titolare dei diritti nel presentare la richiesta di rimozione o di disabilitazione dell'accesso al Prestatore, ma anche per il Titolare dei diritti di contestare le dichiarazioni dell'Utente che, a titolo esemplificativo, abbiano condotto all'esito (neutrale e imparziale) del meccanismo di reclamo e ricorso a favore dello stesso Utente. Del resto, anche il testo del comma 4 dell'art. 102-*decies* LDA depono in questo senso (non contenendo alcuna limitazione sulla parte che può proporre ricorso), tanto è vero che la relazione illustrativa al Decreto di recepimento, specifica che: “[i]l comma 4 dispone che in caso di contestazione sulla decisione adottata dal prestatore di condivisione dei servizi online, le parti possono rimettere la decisione della controversia all'AGCOM”. Nel sottolineare il ruolo imparziale dei Prestatori e nel prevedere, di conseguenza, che il procedimento si svolga solo tra Utenti e Titolari dei diritti, AGCOM dovrebbe, dunque, anche chiarire che entrambe le parti sono legittimate ad avviare tale procedimento davanti all'Autorità, mentre il Prestatore non è parte necessaria del procedimento.

Oltre a tenere conto dei modelli di *business* dei Prestatori, del potenziale rischio di cd. *overblocking* e del fatto che la maggior parte delle piattaforme è presente in più paesi, il soggetto ritiene dunque che lo Schema di Linee Guida e lo Schema di Regolamento dovrebbero ispirarsi a meccanismi di ricorso che tengano conto della terzietà dei Prestatori e delle implicazioni giuridiche insite nella valutazione delle complesse eccezioni e limitazioni al diritto d'autore. In effetti, tenere conto di tale terzietà non incide sulla tutela degli Utenti, ma si limita a riconoscere i ruoli effettivi di tutte le parti coinvolte, consentendo l'attuazione di meccanismi interni funzionali. Invero, l'obiettivo del meccanismo di reclamo e di ricorso, per come delineato in Direttiva, non dovrebbe essere, sempre secondo tale soggetto, di imporre – e di fatto non impone – alle piattaforme di giudicare o “difendere” gli interessi di una terza parte, né richiedere ai Prestatori di affidare a “soggetti qualificati” lo svolgimento di complesse valutazioni legali. Nella misura in cui tali controversie non possano essere risolte tra il Titolare dei diritti e l'Utente, solo un giudice o altra autorità competente può (e dovrebbe) svolgere tali valutazioni. Ai Prestatori non può e non deve essere affidato il compito di effettuare una valutazione giuridica nel merito e stabilire se un determinato contenuto, caricato o che verrà caricato, rientra nelle finalità di “*citazione, critica, rassegna, caricatura, parodia o pastiche*” o in altri usi legittimi.

In generale, il soggetto ritiene che lo Schema di Linee Guida non preveda un sistema equilibrato e che, nell'intento di salvaguardare (giustamente) il diritto di espressione degli Utenti, non prenda in considerazione il ruolo neutrale dei Prestatori. Infatti, l'attuale formulazione dello Schema di Linee Guida si propone di trovare un equilibrio tra il diritto alla libertà di espressione dell'Utente e i diritti di proprietà intellettuale del Titolare dei diritti, senza tuttavia tenere in adeguata considerazione il ruolo (limitato) che i Prestatori possono svolgere in tale contesto, e senza considerare la libertà fondamentale delle

piattaforme di svolgere la propria attività d'impresa. Libertà che è espressamente riconosciuta dalla CGUE quale elemento di tale sistema equilibrato (cfr. paragrafo 75 della decisione nel Caso C-401/19). Infine, a suo parere, anziché fornire una guida generale (in termini di principi da seguire), lo Schema di Linee Guida è eccessivamente prescrittivo, impedendo una coerente attuazione dell'Articolo 17 della Direttiva, con il rischio che i diritti degli Utenti siano soggetti a diversi trattamenti all'interno dell'UE.

Alcuni soggetti ritengono necessario prevedere un periodo di tempo adeguato affinché i prestatori possano ottemperare a quanto richiesto dall'Autorità nelle Linee guida. A tal fine, propongono che le linee guida entrino in vigore almeno 180 giorni dopo essere state finalizzate e adottate dall'Autorità. Con riferimento alle attività di vigilanza e comunicazione delle informazioni (articolo 8, comma 2), ritengono poi necessario che venga concesso un tempo congruo alle aziende per organizzare tecnicamente la raccolta dei dati e delle informazioni richieste e propone che tale disposizione entri in vigore 180 giorni dopo l'entrata in vigore delle linee guida.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Relativamente alle osservazioni formulate da alcuni soggetti in ordine alla natura eccessivamente prescrittiva delle linee guida e al conseguente rischio di imporre un unico meccanismo di reclamo, si osserva che quanto riportato nelle Linee guida ha un mero valore di principio generale che lascia impregiudicata la possibilità per le piattaforme di proseguire con i sistemi già adottati e/o di svilupparne dei nuovi in futuro.

Con riferimento alla proposta avanzata da un soggetto di unire le due parti delle Linee guida per rendere più manifesto il carattere orientativo delle stesse, si rileva la diversa funzione svolta da ciascuna di esse; in particolare, la Parte A delle Linee guida assolve ad una funzione meramente ricognitiva di quanto previsto dalla Direttiva, anche alla luce degli Orientamenti della Commissione, nonché della LDA, al fine di chiarire l'esatta portata del meccanismo di reclamo; diversamente, la Parte B, individua i passaggi procedurali che i Prestatori dovrebbero seguire nella predisposizione del meccanismo di reclamo, nonché la correlata attività dell'Autorità avente ad oggetto l'implementazione delle Linee guida.

Con riferimento al tema generale evidenziato da diversi soggetti della eccessiva responsabilità attribuita ai prestatori, è opportuno sottolineare, preliminarmente, che le previsioni contenute nelle linee guida sono del tutto in linea con quanto disposto dall'articolo 17 della Direttiva *Copyright*, laddove, come è noto, il legislatore europeo introduce un nuovo e specifico regime di responsabilità per le piattaforme di condivisione di contenuti *online*, in virtù del necessario adeguamento alle riconosciute esigenze di tutela. Tale coerenza attiene evidentemente anche agli Orientamenti della Commissione europea finalizzati alla corretta attuazione della norma citata, nonché al decreto di recepimento della Direttiva. In proposito, si osserva che il nuovo articolo 102-*decies* della LDA è chiaro nel prevedere che la decisione di disabilitazione dell'accesso o di rimozione

di specifiche opere o di altri materiali caricati dagli utenti spetta al prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online* e non al titolare dei diritti.

In merito al ruolo svolto dalle piattaforme nella rimozione o disabilitazione dell'accesso di un determinato contenuto e al temuto pericolo di *overblocking*, si rileva che, come emerge dal Considerando 70 della Direttiva, nonché dagli Orientamenti della Commissione, l'oggetto del reclamo riguarda la decisione e le correlate misure adottate dai prestatori in relazione ai contenuti caricati dagli utenti. Tale precisazione vale sia per le decisioni assunte dalla piattaforma rispetto ai contenuti manifestamente lesivi del diritto d'autore o dei diritti connessi, bloccati a seguito dell'applicazione dell'articolo 17, paragrafo 4, *lett. b)*, in conformità all'articolo 17, paragrafo 7, sia per le decisioni assunte su contenuti rimossi *ex post*, ossia a seguito di una segnalazione sufficientemente motivata presentata dai titolari dei diritti a norma dell'articolo 17, paragrafo 4, *lett. c)*. Sebbene, infatti, la rimozione o disabilitazione di un determinato contenuto sia la conseguenza della rivendicazione da parte del titolare del diritto d'autore o dei diritti connessi, e può pertanto basarsi sulle motivazioni addotte dallo stesso titolare, si tratta comunque di una determinazione del prestatore.

Per quanto riguarda la richiesta di un soggetto di prevedere che il procedimento dinanzi all'AGCOM debba coinvolgere unicamente l'Utente e il Titolare dei diritti, si osserva che la procedura afferente alla risoluzione della controversia innanzi all'Autorità verte esclusivamente sulla decisione del prestatore di rimuovere o disabilitare determinati contenuti violativi del diritto d'autore. Tuttavia, ciò non preclude la partecipazione al procedimento, sin dall'inizio, anche del titolare del diritto. Di contro, non è accoglibile la proposta di prevedere la possibilità di interrompere la procedura avviata dal Titolare dei diritti attraverso il meccanismo di reclamo interno per chiedere all'AGCOM o all'Autorità giudiziaria di stabilire se il contenuto contestato rientri o meno nelle categorie di "citazione, critica, rassegna, caricatura, parodia o pastiche", in quanto un simile compito esula dalle competenze assegnate dal legislatore all'Autorità.

Si ritiene, inoltre, di poter confermare che la procedura di reclamo sia azionabile esclusivamente da parte dell'utente e non da parte del titolare. Quest'ultimo, infatti, nell'ipotesi in cui un contenuto precedentemente rimosso venga nuovamente reso disponibile in violazione dei diritti d'autore o connessi può richiederne la rimozione ai sensi del regolamento allegato alla delibera n. 680/13/CONS. Nello stesso senso, con riferimento al presunto sbilanciamento del procedimento di reclamo a favore dell'Utente, si evidenzia che le Linee Guida sono state predisposte al fine di dare attuazione alla previsione legislativa di rango primario che introduce nell'ordinamento un (nuovo) diritto (al reclamo) in capo all'utente e che la posizione del titolare del diritto trova piena tutela nelle corrispondenti previsioni normative della LDA nonché, come detto, nella procedura prevista dal Regolamento AGCOM allegato alla delibera n. 680/13/CONS.

Non si ritiene, inoltre, di poter accogliere la proposta relativa all'entrata in vigore delle Linee guida dell'Autorità 180 giorni dopo la loro pubblicazione né quella di prevedere ulteriori 180 giorni in seguito all'entrata in vigore delle stesse prima che acquisti efficacia

la disposizione di cui all'articolo 8, in quanto si tratterebbe di termini eccessivamente lunghi. Tuttavia, in considerazione delle esigenze evidenziate da alcuni prestatori, volte alla corretta implementazione delle disposizioni in oggetto, si ritiene di poter differire l'entrata in vigore delle Linee guida a 30 giorni dopo la loro pubblicazione, considerando tale lasso di tempo sufficiente per poter ottemperare a quanto richiesto dall'Autorità.

Si ritiene accoglibile la proposta avanzata da un rispondente di precisare gli elementi che possono essere introdotti nelle Condizioni d'uso, o in altra parte ritenuta più appropriata da parte del Prestatore, per garantire adeguata visibilità e comprensibilità all'utente del diritto al reclamo; è parimenti accoglibile anche la proposta di prevedere all'interno delle condizioni generali del servizio che la legge applicabile al meccanismo di risoluzione delle eventuali controversie ex articolo 102-*decies* sia quella dello Stato membro di residenza dell'Utente e, dunque, quella italiana.

## Linee Guida

### Parte A

#### **1. Sul diritto ad esperire il reclamo**

##### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti ritengono che le disposizioni in merito al diritto ad esperire il reclamo siano sufficienti ed esaustive. Un soggetto ritiene che sarebbe opportuno, in caso di rimozione o disabilitazione di un determinato contenuto, informarne tempestivamente l'utente, dando conto delle ragioni che hanno portato alla rimozione o disabilitazione anche attraverso l'indicazione del soggetto che ha rivendicato la titolarità dell'opera e le correlate ragioni.

Un soggetto ritiene, in generale, che occorra ripensare al divieto assoluto di introdurre limitazioni al diritto di proporre reclamo a seconda del tipo di materiale, dal momento che vi sono casi (es. eventi sportivi) in cui le violazioni del copyright sono così estese e così manifestamente illecite che un reclamo non potrebbe avere altro scopo che non quello di costringere i prestatori a eccessive e defatiganti procedure, con la conseguenza di non essere in grado di gestire efficacemente e tempestivamente le necessarie disabilitazioni. Osserva, inoltre, la mancanza della previsione di sanzioni per l'abuso del diritto di reclamo da parte degli utenti e ritiene che dovrebbero essere esplicitamente ritenuti irricevibili i reclami anonimi o per i quali è incerta l'identità del reclamante. In merito, ritiene che il reclamante dovrebbe sempre affermare e dimostrare la propria identità reale, in modo da assumere la responsabilità delle proprie azioni anche nei confronti del titolare dei diritti leso dall'illegittimo caricamento. Il medesimo soggetto afferma di non concordare con la previsione per cui i Prestatori dovrebbero esplicitare adeguatamente i motivi per i quali un contenuto è stato rimosso o disabilitato, mentre non sarebbero sufficienti generici riferimenti alla "*violazione delle norme sul diritto d'autore o sul copyright*". Ritiene che la previsione di un procedimento di reclamo non debba incidere

sulla efficienza e rapidità nella rimozione dei contenuti illeciti. A tal fine, osserva come sia sufficiente che il titolare dia informazioni sintetiche al prestatore, indentificando il contenuto protetto, la natura del proprio diritto e il sito sul quale è stato caricato. La previsione di altre non specificate indicazioni obbligatorie mette in difficoltà il prestatore che intenda provvedere tempestivamente alla rimozione del contenuto e, inoltre, non appare corrispondente a interessi meritevoli di tutela dell'utente, che è pienamente in grado di replicare dimostrando di avere il diritto di caricare in rete l'opera per la quale è avvenuto il reclamo.

Un soggetto ritiene, inoltre, che sia opportuno dettagliare in maniera più adeguata la “*carezza di elementi fondamentali*” sulla quale si fonda l’irricevibilità del reclamo da parte dell’utente. Lo schema prevede come unici elementi indispensabili l’esatta individuazione del contenuto oggetto di contenzioso e una generica descrizione della motivazione per la quale l’utente ritiene illegittimo l’intervento del prestatore. Il soggetto interveniente rileva come sia fondamentale includere fra gli elementi minimi necessari anche la fornitura di solidi elementi di prova a sostegno della richiesta di ripristino del contenuto. In assenza di tale obbligo, il reclamo dell’utente potrebbe basarsi su mere allegazioni, costringendo il titolare dei diritti ad agire in giudizio con relativi oneri economici e con un’inaccettabile dilazione dei tempi necessari per veder riconosciuto il proprio diritto.

Un soggetto, pur condividendo la necessità di offrire agli utenti la possibilità di contestare le decisioni con cui i Prestatori hanno disabilitato o rimosso contenuti da essi caricati, sottolinea come tale diritto non possa tuttavia pregiudicare la possibilità per i Prestatori, nel compiere i “massimi sforzi” per assicurare che non siano rese disponibili opere di terzi sul web, di decidere di eliminare definitivamente gli *account* di determinati utenti (ad esempio quelli dei c.d. “*repeat offenders*”).

Un soggetto, al fine di rendere le disposizioni che concernono il diritto ad esperire il reclamo più efficaci per tutte le parti coinvolte, sottolinea che sarebbe preferibile non vincolare i Prestatori a mettere a disposizione degli Utenti le informazioni relative al diritto al reclamo esclusivamente ed obbligatoriamente nelle Condizioni Generali di fornitura di servizio. Invero, dovrebbe permettersi al Prestatore di scegliere il luogo più adatto (ad es. *Help Centers*, Report di trasparenza e altre pagine *web* informative). Fa presente, a tal fine, come indicazioni in tal senso non siano contenute né nell’art. 17 della Direttiva, né negli Orientamenti. La recente decisione della Corte di Giustizia dell’Unione Europea ha chiarito che ai Prestatori debba essere garantita una certa flessibilità “*nel determinare le misure concrete da adottare per raggiungere il risultato perseguito*” dall’art. 17 della Direttiva. Infine, nel sostenere che vi debba essere un impegno da parte dei Prestatori nel garantire la trasparenza, ritiene che il modo migliore per raggiungere tale obiettivo sia concedere ai Prestatori una certa flessibilità nel determinare le fonti più opportune dove fornire le informazioni sopradette a vantaggio degli utenti.

### **Osservazioni dell’Autorità**

In merito alla proposta avanzata da un soggetto di ripensare al divieto assoluto di introdurre limitazioni al diritto di proporre reclamo a seconda della tipologia di contenuto, l'Autorità osserva che tale possibilità non è stata prevista dal legislatore il quale nell'introdurre lo strumento del reclamo, non ha previsto dei limiti all'esercizio del relativo diritto. Resta salva, in ogni caso, la possibilità da parte del Prestatore di non dare risposta ai reclami manifestamente infondati o irricevibili.

In merito alla proposta sollevata da un soggetto di non prevedere un preciso obbligo in capo ai Prestatori di esplicitare adeguatamente i motivi per i quali un contenuto è stato rimosso o disabilitato, si osserva che tale misura è stata adottata alla luce di quanto previsto dal primo comma dell'articolo 102-*decies* ai sensi del quale “[q]uando i titolari dei diritti chiedono al prestatore di servizi di condivisione di contenuti online di disabilitare l'accesso a loro specifiche opere o ad altri materiali o di rimuoverli, indicano i motivi della richiesta”. Fermo restando il carattere non prescrittivo delle presenti Linee guida, si ritiene che non sia eccessivamente oneroso per il prestatore rendere edotto l'utente circa le motivazioni che hanno determinato la rimozione o la disabilitazione del contenuto, anche limitandosi a riportare i motivi adottati dal titolare dei diritti. Il prestatore, infatti, ben può basare la propria decisione su quanto richiesto e dimostrato da parte del titolare del diritto. A tal proposito, si osserva che è di fondamentale importanza la comunicazione da parte del Prestatore all'Utente delle generalità del soggetto che ha rivendicato la titolarità dei diritti sul contenuto. Inoltre, tale previsione può svolgere anche un'utile funzione deflattiva rispetto al reclamo e al meccanismo di risoluzione delle controversie, in quanto, avendo l'utente compiute e circoscritte informazioni circa le motivazioni che hanno portato il titolare della piattaforma a rimuovere o disabilitare un contenuto, potrà ponderare al meglio la scelta di ricorrere avverso la Decisione.

In merito alla proposta avanzata da un soggetto relativa all'opportunità, in caso di rimozione o disabilitazione di un determinato contenuto, da parte dei prestatori di servizi, di informare tempestivamente l'utente, nell'ipotesi di rimozione o disabilitazione, non solo circa le relative motivazioni non generiche, ma anche e soprattutto sui presupposti secondo i quali il contenuto è stato rimosso attraverso l'indicazione del soggetto che ha rivendicato la titolarità dell'opera e le correlate ragioni si rileva che l'attuale formulazione delle linee guida già prevede tali elementi tanto nella prima parte delle linee guida quanto nella seconda (ex art. 4, comma 2, lett. c).

Non si ritiene accoglibile la proposta avanzata da un soggetto di dettagliare maggiormente il concetto di “*carenza di elementi fondamentali*” per considerare irricevibile un reclamo da parte dell'utente. Al riguardo l'Autorità ritiene che l'esatta individuazione del contenuto e l'indicazione della motivazione per la quale l'utente ritiene illegittimo l'intervento del prestatore siano gli elementi sufficienti e necessari per poter azionare il diritto al reclamo.

In merito all'istanza di un soggetto di non vincolare i Prestatori a mettere a disposizione degli Utenti le informazioni relative al diritto al reclamo esclusivamente ed obbligatoriamente nelle Condizioni Generali di fornitura di servizio al fine di rendere le

disposizioni che concernono il diritto ad esperire il reclamo più efficaci per tutte le parti coinvolte, nel richiamare quanto già precisato nelle osservazioni generali, si ribadisce che non vi è alcun obbligo al riguardo, ma solo un'opportunità che può essere seguita o meno purché venga garantita una adeguata visibilità per l'utente finale.

## **2. Sulle decisioni oggetto del reclamo**

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Come anticipato, alcuni soggetti ritengono che i Prestatori non possano prendere una decisione in merito a questioni giuridicamente complesse quali quelle in materia di diritto d'autore: di conseguenza, il riferimento alla decisione del Prestatore dovrebbe essere inteso come l'esito della procedura approntata dal Prestatore che mette in contatto i soggetti interessati (Utente e Titolare dei diritti). In particolare, uno di questi soggetti osserva che il termine "*Decisione*" dovrebbe essere inteso come l'esito del processo interno del Prestatore per la gestione delle contestazioni dei diritti d'autore, piuttosto che una sua valutazione determinativa (che il Prestatore non sarebbe né in grado né competente a fornire). Ciò in coerenza alle conclusioni della CGUE nella sua recente decisione nella causa C-401/19, in cui è stato riconosciuto che non è possibile chiedere ai Prestatori di eseguire una "valutazione indipendente" in merito alla liceità di uno specifico contenuto. Oltre ciò, condivide le disposizioni relative alle decisioni (ovvero le tipologie di esito) che gli Utenti possono contestare attraverso il meccanismo di reclamo interno del prestatore, anche se suggerisce di chiarire che tali esiti derivano dalle informazioni fornite dal Titolare dei diritti.

Alcuni soggetti non ritengono che le disposizioni in merito alle decisioni oggetto del reclamo siano sufficientemente chiare e adeguate. In particolare, evidenziano che, per quanto riguarda il concetto di contenuti "*manifestamente lesivi*", il provvedimento dovrebbe chiarire che la "*corrispondenza*" non può essere limitata alle sole corrispondenze esatte in quanto è necessario tenere conto e ricomprendere i diversi metodi utilizzati dagli utenti per eludere il rilevamento (ad esempio, la manipolazione della qualità e dei parametri tecnici del video, il rallentamento del suono o dell'immagine, l'inversione o il taglio parziale dell'immagine).

Con riferimento al concetto di contenuti "*manifestamente lesivi*", un soggetto osserva che lo stesso è assente nella Direttiva e non viene esplicitamente menzionato nella sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea nella causa C-401/19; lo stesso, infatti, ricorre solo negli Orientamenti della Commissione europea relativi all'articolo 17, i quali non sono vincolanti. Pertanto, laddove l'AGCOM intendesse mantenere tale concetto nelle sue Linee guida, a giudizio di tale soggetto, sarebbe opportuno integrarlo con la precisazione "*in linea di principio*", per chiarire che va inteso in modo ampio e flessibile.

Un soggetto ritiene che le disposizioni in merito alle decisioni oggetto del reclamo siano coerenti con le finalità cui le Linee guida sono preposte, ivi compresa la distinzione tra rimozione *ex ante* ed *ex post*. Per quanto riguarda la disabilitazione dell'accesso e il caricamento dei contenuti manifestamente lesivi del diritto d'autore e dei diritti connessi,

sottolinea l'opportunità che gli strumenti e i processi automatizzati atti a identificare e bloccare un contenuto siano preceduti dalla sottoscrizione di un accordo dei titolari con tutti i *player* di mercato per assicurare la messa a disposizione di eguali strumenti di riconoscimento della titolarità dei diritti affinché la gestione dei conflitti avvenga più efficacemente.

In merito alla disabilitazione *ex ante*, un soggetto evidenzia che, al fine di poter identificare in modo preciso il reale titolare del diritto e l'oggetto, le informazioni fornite dai titolari dei diritti devono essere digitalmente tangibili; suggerisce dunque che le linee guida siano più precise su questo punto.

Un altro soggetto ritiene opportuno precisare che le “*informazioni pertinenti e necessarie*”, che devono essere fornite dal Titolare dei diritti per far sì che il Prestatore compia i “*massimi sforzi*” per prevenire il caricamento di contenuti illeciti non debbano consistere necessariamente nei “*file ex ante forniti*”, ma possono avere anche natura differente e consistere, ad esempio, in indicazioni afferenti al titolo e al canale televisivo di diffusione di un'opera, come è stato confermato anche dalla stessa Commissione Europea. Sul punto, osserva, inoltre, che inviare i *reference file* al prestatore può determinare delle criticità, specie per i prestatori più piccoli che non possiedono sistemi e capacità tecniche adeguate a preservare la sicurezza dei file; suggerisce, quindi, di prevedere anche altri strumenti. In ogni caso è sempre e comunque necessario che il prestatore compia i massimi sforzi nello svolgimento della propria attività. Lo stesso partecipante ritiene necessario precisare che le attività di disabilitazione dell'accesso o rimozione *ex ante* debbano essere effettuate non solo attraverso “*uso di sistemi elettronici di filtraggio o rimozione che verificano la corrispondenza tra i file caricati dagli utenti e i file ex ante forniti dai titolari dei diritti*” ma anche attraverso altre modalità idonee ad assicurare il risultato (ove necessario, anche attraverso l'intervento umano).

Analogamente, anche un altro soggetto chiarisce che non possono essere esclusi strumenti di identificazione dei contenuti diversi dai *file*, come ad esempio titoli o altre modalità di identificazione, che contengano comunque le informazioni pertinenti e necessarie. Sottolinea che potrebbe essere utile esplicitare che i Prestatori possono concordare con i titolari dei diritti anche nei contratti di licenza quali possano essere le informazioni pertinenti e necessarie per le operazioni di blocco o disabilitazione, in funzione del tipo di contenuti oggetto della licenza stessa. Appare, quindi, opportuno indicare che lo scambio di informazioni tra titolari dei diritti e Prestatori può essere trattato sia nel quadro della cooperazione prevista dall'articolo 102-*nonies*, sia negli accordi di licenza eventualmente conclusi.

Lo stesso soggetto richiama, poi, l'attenzione sulla necessità di esplicitare l'obbligo per il prestatore di impedire ulteriori caricamenti, una volta determinata la lesività del contenuto. L'obbligo di *stay-down*, infatti, non è limitato al caso in cui il titolare dei diritti fornisca informazioni elettroniche, quali *file* o *fingerprinting*.

Due soggetti ritengono che le Linee Guida dovrebbero indicare chiaramente che le rimozioni di contenuti che non rientrano nelle tipologie di esiti previste dall'articolo 102-

*septies lett. b) e c) LDA* sono estranee all'ambito di applicazione delle linee guida medesime (ciò riguarda, ad esempio, le rimozioni di contenuti che violano le regole del Servizio o altri obblighi contrattuali o giuridici, come può essere in caso di diffamazione).

### **Osservazioni dell'Autorità**

In merito alla posizione espressa da parte di alcuni soggetti circa il ruolo svolto dal Prestatore, e su come debba intendersi la Decisione di quest'ultimo, si rinvia a quanto già rappresentato nelle Osservazioni generali.

Con riferimento alla richiesta pervenuta da parte di alcuni soggetti di chiarire che la "*corrispondenza*" non dovrebbe essere limitata alle corrispondenze esatte, si rileva che l'Autorità, anche alla luce degli Orientamenti della Commissione, ritiene che il Prestatore sia tenuto a verificare la corrispondenza, tenendo conto comunque che il caricamento di un'opera originale che sia stata solo modificata/alterata tecnicamente per evitarne l'identificazione dovrebbe, di norma, essere considerata manifestamente lesiva alla stregua della corrispondenza esatta di intere opere o di percentuali significative di un'opera.

In merito ai contenuti "manifestamenti lesivi", gli Orientamenti della Commissione e le Linee guida dell'Autorità già specificano che "*il blocco automatizzato, ossia l'uso della tecnologia per impedire il caricamento, dovrebbe, in linea di principio, essere limitato ai caricamenti manifestamente lesivi del diritto d'autore o dei diritti connessi*".

Non si ritiene accoglibile la richiesta per cui gli strumenti e i processi automatizzati atti a identificare e bloccare un contenuto siano preceduti dalla sottoscrizione di un accordo tra le parti con tutti i player di mercato e che vi siano eguali strumenti di riconoscimento della titolarità dei diritti. Ciò in quanto tali previsioni esulerebbero dall'ambito di competenza dell'Autorità e andrebbero ad incidere sulla libertà negoziale delle parti.

Di contro, si ritiene opportuno puntualizzare, per la disabilitazione *ex ante*, che le informazioni fornite dai titolari di diritti ai prestatori devono essere digitalmente tangibili, in quanto ciò risulta necessario per effettuare i controlli elettronici automatizzati.

In merito alla richiesta avanzata da un soggetto di prevedere in questo contesto anche un espresso riferimento al *notice & stay down* tale da chiarirne l'ambito di applicabilità, pur essendo tale misura già prevista nelle linee guida, si ritiene tuttavia opportuno meglio chiarirne la portata al fine di consentire all'utente una piena comprensione di tale strumento in linea con quanto statuito dall'articolo 102-*septies, lett. c) LDA*.

Con riferimento alla richiesta precisare che le attività di disabilitazione dell'accesso o rimozione *ex ante* debbano essere effettuate non solo attraverso "*uso di sistemi elettronici di filtraggio o rimozione che verificano la corrispondenza tra i file caricati dagli utenti e i file ex ante forniti dai titolari dei diritti*", ma anche attraverso altre modalità idonee ad assicurare il risultato (ad esempio, ove necessario, attraverso l'intervento umano) si chiarisce che il legislatore è chiaro nel prevedere la verifica umana esclusivamente in

relazione alle decisioni sulla richiesta da parte dei titolari di disabilitazione o rimozione dei contenuti.

In merito alla richiesta di chiarire che le rimozioni di contenuti che non rientrano nelle tipologie di esiti previste dall'articolo 102-*septies* lett. b) e lett. c) LDA, sono estranee all'ambito di applicazione del provvedimento, si sottolinea che l'ambito di applicazione della misura è chiaramente delimitato dal legislatore e le Linee guida assolvono ad una funzione meramente attuativa.

### **3. Sul processo decisionale di disabilitazione dell'accesso o di rimozione di specifiche opere o di altri materiali caricati dagli utenti da parte dei Prestatori**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Un soggetto osserva che, come previsto dall'articolo 102-*decies*, le Linee Guida dovrebbero riguardare solo il meccanismo di reclamo e il ricorso per contestarne gli esiti, mentre non dovrebbe riguardare il processo di rimozione dei contenuti contestati. Anche un altro soggetto sostiene che le disposizioni relative al processo decisionale dei Prestatori devono essere eliminate perché rischiano di inficiare l'efficacia delle stesse Linee Guida. Le previsioni recate dall'art. 4 dello Schema in ordine alle procedure che i Prestatori devono seguire nel gestire le istanze dei titolari dei diritti che richiedono la rimozione di contenuti asseritamente lesivi, sembrano superare il perimetro di competenza dell'AGCOM come delineato dall'art. 102-*decies* LDA e, ancora prima, dall'art. 17, par. 9, della Direttiva esponendosi dunque ad una possibile censura per eccesso di potere.

Un soggetto suggerisce di introdurre nella parte A gli elementi di cui all'articolo 3, commi da 6 a 8, della Parte B, in modo da dare un quadro flessibile, ma sufficientemente completo per la redazione da parte dei Prestatori delle clausole relative ai meccanismi di reclamo nelle loro Condizioni generali d'uso.

In merito alle “*informazioni pertinenti e necessarie*”, un soggetto rileva che non dovrebbe discostarsi dagli Orientamenti della Commissione europea. Un altro soggetto sostiene che le stesse non debbano consistere esclusivamente nei “*file ex ante* forniti” potendo infatti anche avere natura differente. Altri soggetti chiedono che venga chiarita la portata della locuzione “*Informazioni pertinenti e necessarie*”, evidenziando come la motivazione alla base della segnalazione da parte dei Titolari dei diritti debba essere sufficientemente dettagliata, senza tuttavia rendere eccessivamente oneroso se non impossibile la tutela del diritto in capo al titolare.

Un soggetto, con riferimento alla nozione di massimi sforzi, sottolinea la necessità che le linee guida dell'AGCOM chiariscano esplicitamente il concetto di *best effort* come concetto autonomo di diritto derivante dalla Direttiva e correggere la traduzione impropria di “massimi sforzi” precisando che si tratta di uno standard di *best effort*.

Molti soggetti ritengono, con specifico riferimento alla “*chiara indicazione dell'ubicazione dei contenuti*” (“*questione URL*”) l'opportunità di prevedere espressamente che il Titolare dei diritti non è tenuto ad indicare obbligatoriamente l'URL

in linea con quanto previsto dalla giurisprudenza italiana. Due soggetti sottolineano come sul titolare gravi il compito di indicare nella segnalazione solo il titolo del contenuto, mentre sul Prestatore del servizio, alla luce dell'onere di diligenza sullo stesso gravante, quello di accertare che tale contenuto non sia effettivamente presente sulla sua piattaforma. Con specifico riferimento alla collaborazione fra titolari e prestatori, un soggetto prospetta il concreto rischio di porre in capo ai titolari eccessivi obblighi di natura burocratica, talvolta di fatto insuperabili che, comunque, rallenterebbero le procedure di rimozione oltre ad imporre agli stessi valutazioni giuridico/legali prima della segnalazione di contenuti non autorizzati. Con il rischio ulteriore, inoltre, che il prestatore lamenti un'asserita carenza di informazioni per non rimuovere i contenuti (strategia già oggi sfruttata da molte piattaforme). Un soggetto suggerisce, in particolare, di chiarire che “*la chiara ubicazione dei contenuti*” è solo uno dei mezzi, ma non l'unico, visto l'obbligo di *stay-down*. Diversamente, un altro soggetto ritiene necessaria l'indicazione dell'URL nella segnalazione da parte del titolare dei diritti e formula alcune osservazioni specifiche in merito ai due tipi di “decisioni” delineati nello Schema di Linee Guida: (I) per quanto riguarda le Decisioni di cui al punto i. (art. 102-*septies*, *lett. b* o ultima parte della *lett. c*) i controlli specifici da parte dei Prestatori di cui allo Schema di Linee Guida si basano sostanzialmente sulle tecnologie di riconoscimento automatico dei contenuti e sulle informazioni necessarie e rilevanti fornite dai Titolari dei diritti. Gli obblighi dei Prestatori prevedono che questi ultimi compiano *best effort* ai fini dell'implementazione di misure tecnologiche ragionevoli ed efficaci, nel rispetto del principio di proporzionalità. Come riconosciuto nello Schema di Linee Guida, è comunque di fondamentale importanza, e spetta ai Titolari dei diritti, individuare le informazioni precise, pertinenti e necessarie che consentono di identificare contenuti manifestamente lesivi. Onde evitare il rischio di *overblocking*, il soggetto concorda sul fatto che le tecnologie di riconoscimento dei contenuti, basate sulle informazioni fornite dai Titolari dei diritti, dovrebbero identificare in maniera esclusiva i contenuti manifestamente in violazione. Dunque, la collaborazione dei Titolari dei diritti è essenziale per raggiungere tale obiettivo. Infatti, per permettere il corretto funzionamento del sistema, i Titolari dei diritti sono tenuti a fornire *reference files* validi e senza conflitti con altri Titolari dei diritti. (II) rispetto, invece, alle Decisioni di cui al punto ii. (art. 102-*septies*, *lett. c*), il medesimo soggetto sottolinea che le segnalazioni dei Titolari dei diritti devono essere sufficientemente motivate e fondate. Il riferimento generico ai requisiti di identificazione previsti dalla giurisprudenza italiana, previsto nello Schema di Linee Guida, dovrebbe essere chiarito affermando che la segnalazione dei Titolari dei diritti dovrebbe comprendere tutti gli elementi ragionevoli per identificare in modo preciso il contenuto, ivi compresi i relativi URL, secondo i nuovi standard generali del diritto UE<sup>1</sup> e in linea

---

<sup>1</sup> Si veda l'emanando Digital Services Act (DSA), che, nel testo adottato il 5 luglio 2022, all'articolo 8(2) prevede che una segnalazione di rimozione valida debba contenere: “*informazioni chiare che consentano al prestatore di servizi di intermediazione di identificare e localizzare il contenuto illegittimo in questione, come uno o più localizzatori uniformi delle risorse (URL) esatti e, ove necessarie, eventuali informazioni aggiuntive*”. Nello stesso senso, secondo la giurisprudenza italiana, si veda Cassazione, 21 luglio 2021, n. 20861

con le informazioni obbligatorie richieste dall'articolo 4.2(a) della Parte B dello Schema di Linee Guida. Per quanto riguarda la natura legittima del contenuto, poiché l'Articolo 17, paragrafo 9, della Direttiva e l'articolo 102-*decies*, comma 1, LDA richiedono ai Titolari dei diritti di giustificare debitamente le ragioni delle loro richieste, essi devono assumersi la responsabilità di dichiarare e motivare che il contenuto non è esentato da eccezioni o limitazioni a esso applicabili o in altro modo legittimo. Poiché la segnalazione dei Titolari dei diritti deve essere sufficientemente fondata, una prima revisione umana dovrebbe essere di fatto a loro carico. Il soggetto, infatti, non concorda sul fatto che la segnalazione inviata dai Titolari dei diritti debba essere sottoposta a un ulteriore processo di revisione umana da parte dei Prestatori e, in particolare, che questi ultimi siano tenuti a demandare lo svolgimento di tale compito a una persona sufficientemente esperta in materia di eccezioni e limitazioni del diritto d'autore (e di altri utilizzi legittimi) ai sensi della legge italiana, come specificato nello Schema di Linee Guida. Inoltre, è proprio la CGUE ad aver specificato che la segnalazione del Titolare dei diritti deve essere sufficientemente circostanziata per dimostrare la natura lesiva del contenuto e la compatibilità della rimozione di tale contenuto con la libertà di espressione, in modo da consentire al Prestatore di procedere senza un esame giuridico circostanziato (CGUE, causa C-401/19, cit., par. 91). In sintesi, i Prestatori dovrebbero limitarsi a verificare che le segnalazioni dei Titolari dei diritti siano complete (includano tutte le informazioni richieste) e che descrivano in modo esaustivo le ragioni per cui ritengono che il contenuto sia lesivo e che la rimozione non leda la libertà di espressione.

Più in generale, il medesimo rispondente sostiene che il processo decisionale dei Prestatori per disabilitare o rimuovere i contenuti caricati dagli Utenti previsto dallo Schema di Linee Guida sia appropriato solo in parte, ed in particolare sottolinea l'importanza che il meccanismo di reclamo garantisca la neutralità del Prestatore. Innanzitutto, osserva che sebbene la Parte A, Sezione 3, dello Schema di Linee Guida affermi correttamente che i Prestatori dovrebbero essere liberi di stabilire la soluzione tecnologica più appropriata, essa impartisce poi una serie di istruzioni prescrittive, alcune delle quali ritenute non appropriate in termini di processo decisionale. In particolare, i Prestatori dovrebbero restare terzi rispetto ai contenuti oggetto del proprio servizio di *hosting* e non essere obbligati a valutarne la legittimità. Al contrario, lo Schema di Linee Guida non solo richiede ai Prestatori di prendere una decisione sul merito degli usi legittimi, ma anche di fare ciò attraverso una valutazione delle segnalazioni dei Titolari dei diritti incaricando "soggetti qualificati" di esaminare i contenuti contestati.

Alcuni soggetti ritengono opportuno prevedere nelle Linee Guida una presunzione di fondatezza delle segnalazioni provenienti da soggetti qualificati (c.d. *trusted flagger*).

Un soggetto al fine di garantire l'efficacia dei meccanismi di reclamo, ritiene opportuno integrare l'obbligo di rendicontazione periodica sui contenuti bloccati e sui reclami presentati da parte dei prestatori di servizi all'Autorità con l'altrettanto necessario rendiconto relativo ai contenuti utilizzati dalla piattaforma. Questi devono essere forniti tanto all'Autorità quanto agli OGC/EGI, così come già previsto dal D. lgs. n. 35/2017.

Un altro soggetto evidenzia, per quel che concerne la verifica umana sulle decisioni di disabilitare l'accesso o rimuovere i contenuti caricati, che lo schema di linee guida richiede che i Prestatori si avvalgano di persone in grado di valutare la legittimità di un caricamento, in particolare per quanto riguarda le eccezioni e le limitazioni al diritto d'autore e ai diritti connessi. In proposito, suggerisce di specificare ulteriormente che, considerata la complessità nella valutazione se un determinato uso costituisca una violazione della legge sul diritto d'autore e nell'applicazione di eccezioni e limitazioni, in ultima analisi tale valutazione dovrebbe essere lasciata alle autorità competenti, ovvero ai tribunali nazionali e, in ultima istanza, alla Corte di giustizia.

### **Osservazioni dell'Autorità**

In linea generale, si osserva che, sebbene come rilevato da alcuni soggetti, l'articolo 102-*decies* non preveda l'intervento dell'Autorità in merito al processo decisionale di disabilitazione dell'accesso o di rimozione di specifiche opere o di altri materiali caricati dagli utenti da parte dei Prestatori, l'Autorità intende fornire con la Parte A delle Linee Guida, tanto all'utente quanto alle piattaforme, un quadro ricognitivo di quanto previsto più in generale dalla Direttiva, anche alla luce degli Orientamenti della Commissione, nonché della LDA, al fine di chiarire l'esatta portata del meccanismo di reclamo e di renderne il relativo utilizzo più consapevole.

In merito a quanto suggerito da alcuni soggetti circa il ruolo da assegnare alle segnalazioni provenienti da soggetti qualificati (c.d. *trusted flagger*), si ritiene che tale opzione esuli dai compiti assegnati all'Autorità, pur comprendendone la *ratio*.

Quanto ai rilievi emersi circa l'indicazione dell'ubicazione dei contenuti anche alla luce della giurisprudenza nazionale più recente in merito al tipo di informazioni necessarie e sufficienti, si ritiene di accogliere parzialmente quanto rappresentato. In particolare, si osserva come le informazioni "necessarie e sufficienti" non si esauriscano unicamente con l'indicazione del corrispondente URL, ma comprendano ogni utile informazione idonea ad identificare in maniera esaustiva il contenuto caricato dall'utente in presunta violazione del diritto d'autore. Inoltre, si ritiene non possa essere accolto quanto rilevato in relazione alla segnalazione "*sufficientemente motivata*" presentata dai titolari dei diritti prima di poter accedere alla disabilitazione dell'accesso o alla rimozione di contenuti *ex post* a norma dell'art. 102-*septies lett. c)* LDA poiché, in linea con quanto previsto nella Comunicazione della Commissione (pag. 18), l'Autorità ha ritenuto di differenziare chiaramente il tipo di informazioni che i titolari dei diritti forniscono in questa fattispecie (c.d. *notice and take down*) rispetto alle "*informazioni pertinenti e necessarie*" richieste per impedire futuri caricamenti di opere oggetto di segnalazione a norma dell'art. 102-*septies lett. b)*, LDA.

Infine, con riferimento all'indicazione avanzata da un soggetto, di specificare che attesa la complessità del tema, la valutazione prevista dovrebbe essere lasciata alle autorità competenti, ovvero ai tribunali nazionali e, in ultima istanza, alla Corte di giustizia, si ribadisce quanto già espresso sopra evidenziando che in questa fase la decisione ricade

comunque sulla piattaforma. In particolare, ai sensi dell'articolo 102-*decies*, comma 1, la piattaforma effettua un controllo sulla legittimità della segnalazione, attraverso la verifica umana; rientra nella libera determinazione della piattaforma l'individuazione del personale da dedicare allo svolgimento delle correlate attività.

Con riferimento alla richiesta avanzata da un soggetto di integrare l'obbligo di rendicontazione periodica sui contenuti bloccati e sui reclami presentati da parte dei prestatori all'Autorità con l'altrettanto necessario rendiconto relativo ai contenuti utilizzati dalla piattaforma, si sottolinea che tale ultimo obbligo esula dall'ambito di applicazione delle linee guida, afferendo invece al d. Lgs. n. 35/2017.

#### **4. Sui motivi alla base del reclamo**

##### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Due soggetti ritengono che le disposizioni in merito ai motivi alla base del reclamo siano esaustive.

Un soggetto concorda sul fatto che gli utenti andrebbero messi a conoscenza da parte delle piattaforme di condivisione dei limiti entro i quali può essere utilizzata e caricata un'opera protetta da diritto d'autore anche al fine di aumentare la consapevolezza del pubblico nell'utilizzo del mezzo digitale.

Un soggetto sottolinea come le linee guida debbano perseguire l'obiettivo di assicurare che sia fornita agli utenti un'adeguata e completa informativa per l'eventuale contestazione del blocco o della disabilitazione dei contenuti laddove ritengano di aver agito legittimamente in base alle eccezioni al diritto d'autore. Ad avviso di tale rispondente, l'adattabilità delle Linee guida alle situazioni concrete è un requisito per assicurarne l'effettività a favore degli utenti, che devono essere in grado di comprendere l'ambito delle eccezioni in caso di blocco o disabilitazione dei contenuti. Peraltro, chiarezza e trasparenza delle Condizioni d'uso del servizio concorrono ad evitare possibili elusioni, nonché a precisare l'ambito del cd. *best effort*.

La delimitazione delle eccezioni applicabili ai servizi di condivisione appare di significativa rilevanza; le eccezioni applicabili vanno quindi lette e interpretate alla luce dei criteri generali e della norma specifica che definisce e circoscrive ciascuna di esse, richiamando anche l'attenzione degli utenti sul principio generale che l'interpretazione deve essere restrittiva, in conformità a quanto indicato dalla CGUE in diverse sentenze<sup>2</sup>. Il richiamo alla Comunicazione non sembra utile a raggiungere lo scopo di informare correttamente gli utenti circa le libertà loro concesse dalle norme sulle eccezioni, intese

---

<sup>2</sup> Causa C-435/12, ACI Adam BV e altri contro Stichting de ThuisKopie, punto 22: “*Per quanto riguarda la portata di tali eccezioni e limitazioni, occorre ricordare che, secondo una giurisprudenza costante della Corte, le disposizioni di una direttiva che costituiscono deroghe a un principio generale sancito dalla direttiva medesima devono essere interpretate restrittivamente* (sentenza del 16 luglio 2009, Infopaq International, C-5/08, [EU:C:2009:465](#), punto 56 e giurisprudenza ivi citata).”

nella loro effettiva articolazione e specificità. Al contrario, la corretta comprensibilità per gli utenti è indispensabile per perseguire il bilanciamento tra diritti dei titolari ed eccezioni a favore degli utenti e a tutela della libertà di espressione, come ribadito dalla sentenza della CGUE del 26 aprile 2022 nella causa C-401/19. Il medesimo soggetto fornisce infine alcune sintetiche precisazioni rispetto alle eccezioni non applicabili al contesto dei servizi di condivisione (artt. 15, 69, 71 LDA) osservando, altresì, che non hanno attinenza con l'oggetto delle Linee guida nemmeno altre eccezioni, come quelle relative alla copia privata, alla reprografia, alla riproduzione di emissioni in ospedali o prigioni, all'accesso alle opere via terminali in musei e biblioteche, e le due nuove eccezioni per estrazioni di testi e di dati. Altre eccezioni, poi, possono difficilmente essere applicate ai contenuti caricati dagli utenti, in quanto si applicano solo a beneficiari ben determinati (ad esempio per l'insegnamento a distanza o per le opere orfane). Suggerisce che sia il Prestatore ad indicare in modo sintetico e comprensibile le situazioni che, in aggiunta a quelle previste dall'articolo 102-*nonies*, possano risultare eventualmente rilevanti per la condivisione di contenuti di interesse per ciascun Servizio. Sottolinea infine l'opportunità che le linee guida ribadiscano il fatto che l'intero meccanismo, ove riguardi utenti residenti in Italia, è soggetto alla legge italiana (con esclusione, dunque, di normative straniere come il cd. Fair use di derivazione americana).

Secondo il rispondente altri motivi alla base del reclamo possono attenersi in modo diretto all'esercizio dei diritti sui contenuti e/o alla loro titolarità o addirittura alla stessa sussistenza dei diritti. Anche in questo caso l'utente dovrebbe essere chiamato a definire con sufficiente esattezza se intende contestare il blocco o la rimozione perché ritiene che i contenuti siano di pubblico dominio o perché il blocco o la rimozione sono stati richiesti da soggetti che non hanno il controllo dei diritti.

Alcuni soggetti ritengono che l'Autorità debba prevedere nelle proprie Linee Guida le varie eccezioni e usi legittimi consentiti. Un soggetto aggiunge la necessità di dare una corretta attuazione dell'eccezione parodia ai sensi della legge italiana, poiché la nuova eccezione parodia legale si estende solo agli usi su OCSSP. Sottolinea, inoltre, che andrebbe chiarito che tutte le eccezioni meritano tutela sulle piattaforme online, non solo quelle evidenziate nell'articolo 17, paragrafo 7.

### **Osservazioni dell'Autorità**

L'articolo 102-*nonies*, comma 2, della LDA stabilisce che gli utenti possono avvalersi di alcune eccezioni o limitazioni al diritto d'autore e ai diritti connessi, ossia citazione, critica, recensione, utilizzo a scopo di caricatura, parodia o *pastiche*. Tale elenco, che riproduce sostanzialmente quello previsto dall'articolo 17, comma 7, della Direttiva, non può considerarsi esaustivo, ma deve essere integrato con le eccezioni previste dalla legge italiana sul diritto d'autore, considerato che la direttiva 2001/29/UE non ha pienamente armonizzato il regime delle eccezioni, che sono state di fatto trasposte in numero e modo non omogeneo nei diversi Stati Membri. Come chiarito anche dal considerando 70 della Direttiva, infatti, l'elenco di cui sopra deve considerarsi obbligatorio, al fine di garantire una tutela uniforme per gli utenti dell'Unione. Non può, però, essere posto a carico del

Prestatore un obbligo di informare l'utente in ordine a quali eccezioni sono applicabili in tale contesto. Lo stesso articolo 102-*nonies*, al comma 3, prevede, d'altronde, un obbligo in capo ai Prestatori di informazione relativamente alla sola possibilità di utilizzare opere e altri materiali avvalendosi delle eccezioni o limitazioni al diritto d'autore e ai diritti connessi. Nello stesso senso, e in accoglimento di quanto rilevato da diversi soggetti, si ritiene di non dover obbligare i Prestatori ad avvalersi di soggetti che siano effettivamente in grado di valutare la legittimità di un contenuto, con specifico riferimento alle eccezioni e limitazioni. Già lo Schema di Linee guida posto in consultazione, invero, recava questa previsione in termini di un'opportunità.

Ciò premesso, è indubbio che i Prestatori siano obbligati a informare gli utenti della possibilità di utilizzare opere e altri materiali avvalendosi delle eccezioni o limitazioni al diritto d'autore e ai diritti connessi nei propri termini e condizioni di servizio, specificando che le eccezioni applicabili sono quelle previste dalla legge italiana sul diritto d'autore.

In linea di principio, le eccezioni previste dalla legge italiana delle quali gli utenti possono avvalersi quando caricano e mettono a disposizione contenuti tramite i servizi di condivisione di contenuti online devono presentare i seguenti requisiti. In primo luogo, le eccezioni applicabili in tale contesto devono afferire al diritto di comunicazione al pubblico, compreso il diritto di messa a disposizione del pubblico in modo che ciascuno possa avervi accesso dal luogo e nel momento scelto individualmente. La disciplina, infatti, non si applica ad atti che incidono su diritti d'autore o connessi diversi dal diritto di comunicazione (è esclusa, ad esempio, l'eccezione per copia privata). In secondo luogo, le eccezioni applicabili in tale ambito devono essere riferite a favore di tutti gli utenti e non di beneficiari determinati, né devono essere condizionate a requisiti particolari, tali da escluderne l'applicabilità ai servizi in questione. Si escludono, ad esempio, le eccezioni a favore di istituti di istruzione o di ricerca, quelle a favore di portatori di particolari handicap o quella relativa alla comunicazione tramite terminali situati in biblioteche e musei per opere nelle collezioni. Infine, oltre a non dover essere in contrasto con lo sfruttamento normale delle opere o degli altri materiali, né arrecare un ingiustificato pregiudizio agli interessi dei titolari, nell'uso dei contenuti coperto da eccezioni deve essere sempre garantito il rispetto del diritto morale, facendo menzione del titolo dell'opera, dell'autore e, quando la legge lo preveda, dell'editore o, quando si tratta di traduzione, del traduttore. Con riferimento alla proposta, avanzata da un rispondente, di porre in capo all'utente l'onere di definire con esattezza se intende contestare il blocco o la rimozione perché ritiene che i contenuti siano di pubblico dominio o perché il blocco o la rimozione sono stati iniziati da soggetti che non hanno il controllo dei diritti, giova sottolineare che tale onere non si rinviene in alcuna disposizione di rango primario e che tale imposizione per l'utente sarebbe troppo gravosa.

## **5. Sulla gestione del reclamo**

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Diversi soggetti evidenziano nuovamente come il meccanismo di reclamo debba garantire la posizione di neutralità del Prestatore, che non dovrebbe essere responsabile in senso stretto della decisione, per i motivi esposti nelle Osservazioni generali. In particolare, rilevano che i prestatori non dovrebbero essere chiamati a prendere una decisione definitiva sul merito di tali controversie, né avere la responsabilità di stabilire se il caricamento dell'utente debba essere considerato come lecito o in violazione del diritto d'autore. Infatti, i Prestatori non hanno una simile competenza e non si ritiene legittimo l'imposizione di un obbligo di munirsi di "soggetti qualificati" a tal fine. L'Autorità dovrebbe, invece, evidenziare il ruolo dei Titolari dei diritti in quanto denunciati, assicurando che questi ultimi siano attivamente coinvolti nelle procedure di ricorso e che si assumano la conseguente responsabilità. Dunque, la controversia su contenuti contestati dovrebbe sussistere solo tra Utenti e Titolari dei diritti e non si dovrebbe richiedere al Prestatore di risolverla. Pertanto, il meccanismo di reclamo e di ricorso del Prestatore dovrebbe, esclusivamente, facilitare tale risoluzione fornendo strumenti e funzionalità efficienti, senza che sia deferito al Prestatore l'obbligo di giudicare e risolvere la controversia nel merito. I Prestatori devono limitarsi a raccogliere le informazioni fornite dai Titolari dei diritti e dagli Utenti, verificare gli aspetti formali e metterli in contatto, e il processo di verifica umana deve essere finalizzato unicamente alla verifica delle argomentazioni fornite dalle parti, non alla decisione sul merito delle questioni legali in discussione.

Alcuni soggetti ritengono che le indicazioni riportate in merito alla gestione da parte del prestatore dei reclami dovrebbero essere meno prescrittive e più flessibili, limitandosi a riportare solo i principi e gli obiettivi cui devono ispirarsi i Prestatori nella predisposizione dei propri meccanismi di reclamo interni, e non prescrizioni stringenti. Ciò al duplice fine di garantire un approccio armonizzato all'Articolo 17 della Direttiva a livello europeo e, al contempo, di consentire ai Prestatori di mantenere il proprio modello di *business*, come anche indicato dalla CGUE, Caso C-401/79, paragrafo 75.

Un soggetto, in particolare, sottolinea come le soluzioni, ad oggi, adottate dai Prestatori sono diverse e permettono di risolvere efficacemente le eventuali contestazioni, a seconda delle caratteristiche del caso concreto; in taluni casi permettono alle parti una duplice condivisione di informazioni secondo diverse modalità, potendo i Prestatori intervenire ove necessario con le proprie verifiche, dopo che le parti hanno avuto l'opportunità di risolvere autonomamente la questione.

Alcuni soggetti ritengono che non si dovrebbe prevedere un termine obbligatorio per la conclusione della procedura, ma garantire la celerità della stessa attraverso una formula ampia quale "*tempestivamente*", "secondo criteri di ragionevolezza e adeguatezza", così da permettere un più agevole adeguamento alle specificità del singolo caso concreto.

Con riferimento all'obbligo di *stay down*, alcuni soggetti ritengono che sia opportuno lasciare in capo ai Prestatori la decisione circa il mantenimento o meno di un determinato contenuto disabilitato nelle more della Decisione sul reclamo. Invero, tale questione è estremamente delicata, rischiando di minare la libertà di espressione. Inoltre, si osserva

che non sussiste una disposizione analoga nell'Articolo 17 della Direttiva e, di conseguenza, la disposizione dell'Articolo 102-*decies* non ha una base giuridica e non è compatibile con la Direttiva stessa. Il medesimo soggetto, rispetto al ripristino del contenuto a seguito della decisione positiva del reclamo, sottolinea che tale obbligo deve essere condizionato alla materiale e tecnica possibilità di far ciò. Invero potrebbero ricorrere ostacoli tecnici al ripristino, politiche di archiviazioni da osservare oppure la violazione di altre leggi, obblighi contrattuali, policy interne che potrebbero rendere impossibile tale ripristino, senza che vi sia alcuna responsabilità in capo al Prestatore.

Alcuni soggetti rilevano l'opportunità di chiarire quali siano le informazioni che il titolare del diritto dovrebbe portare nel procedimento di reclamo laddove intenda partecipare al relativo *iter*. In particolare, esprimono perplessità in merito alla richiesta al titolare dei diritti di “*giustificare, anche alla luce delle ragioni dell’utente, la natura lesiva del caricamento oggetto di reclamo*” e sulla previsione di non poter utilizzare le medesime informazioni precedentemente avanzate. Invero, osservano come l'intervento del titolare dei diritti non può che consistere nella prova della propria titolarità, prova che viene fornita, tanto *ex ante* che *ex post*, al Prestatore per consentirgli di provvedere alla rimozione degli illeciti. Auspicano pertanto che le linee guida siano modificate in tal senso. Un soggetto suggerisce, altresì, di specificare che ogni utilizzo o diffusione di un contenuto coperto da *copyright* senza la prescritta autorizzazione da parte del titolare è di per sé illecito e lesivo.

### **Osservazioni dell’Autorità**

In merito ai rilievi formulati da diversi soggetti in ordine alla asserita posizione di neutralità del Prestatore e sulla Decisione di quest’ultimo, nonché per la sollecitata flessibilità delle linee guida, si rinvia a quanto precisato nelle Osservazioni di carattere generale.

Con riferimento alle osservazioni formulate in merito all’obbligo di *stay down* e, in particolare, sulla prospettata opportunità di rimettere ai Prestatori la decisione circa il mantenimento o meno di un determinato contenuto disabilitato nelle more della Decisione sul reclamo, si ribadisce che l’Autorità è tenuta ad attuare quanto previsto dalla legge di recepimento italiana della Direttiva *Copyright* ove è chiarito che “*Nelle more della decisione sul reclamo, i contenuti in contestazione rimangono disabilitati*”.

Con riferimento alla richiesta pervenuta da parte di alcuni partecipanti relativamente al caso in cui i titolari dei diritti ritengano di dover intervenire nell’ambito del meccanismo di reclamo, si ritiene di confermare l’esigenza di fornire ulteriori informazioni così come previsto dagli Orientamenti della Commissione, specificando che la necessità e la misura delle “ulteriori informazioni” deve essere valutata a seconda del caso concreto.

Appare invece ultroneo specificare, come suggerito da un soggetto che ogni utilizzo o diffusione di un contenuto coperto da *copyright* senza la prescritta autorizzazione da parte del titolare è di per sé illecito e lesivo, in quanto ciò è già specificato nella normativa primaria.

Infine, fermo restando che un contenuto che violi un'altra norma di legge non può essere in ogni caso essere reso nuovamente disponibile dalla piattaforma, con riferimento alle difficoltà di natura tecnica che potrebbero presentarsi in occasione del ripristino del contenuto, non si rinvengono elementi che possano ostacolare il ripristino di un contenuto, anche in considerazione del principio di celerità che deve ispirare il meccanismo di reclamo.

## **6.Sui nuovi Prestatori**

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti rilevano l'opportunità di prevedere che la procedura di Reclamo prevista dall'Autorità prescinde dalla sussistenza di meccanismi analoghi proposti dalle singole piattaforme. Sugeriscono, inoltre, di eliminare, alla luce di quanto previsto dalla Comunicazione della Commissione circa i meccanismi procedurali atti a rendere più celere il reclamo, il riferimento ai Prestatori ex art. 102-*octies* (nuovi prestatori).

Un soggetto ritiene errata l'ipotesi secondo la quale *“I prestatori di servizi di condivisione di contenuti online, o almeno quelli più importanti, potrebbero anche consentire scambi tra utenti e titolari dei diritti nel quadro del loro meccanismo di ricorso senza che sia necessario usare risorse esterne”* in quanto i sistemi di gestione dei contenuti imposti dalla Delibera in oggetto devono comunque essere inclusi nella gestione dei contenuti a prescindere dall'esistenza di meccanismi meno formali proposti dalle singole piattaforme nel loro rapporto con gli utenti e i titolari dei diritti. Diversamente, si ritiene prioritario stabilire un unico modello gestionale del *Copyright* uguale e obbligatorio per tutte le piattaforme.

### **Osservazioni dell'Autorità**

In accoglimento di quanto rilevato da più soggetti rispondenti, si ritiene di dover eliminare il secondo paragrafo della parte in commento, in quanto non inerente ai nuovi Prestatori.

Si ritiene di non poter accogliere invece la richiesta avanzata da un soggetto volta a stabilire un unico modello gestionale del *Copyright* uguale e obbligatorio per tutte le piattaforme, in quanto tale opzione non appare in linea con quanto suggerito dalla Commissione, oltre che in contrasto con la *ratio* della Direttiva.

## **PARTE B**

### **Articolo 1**

#### **(Definizioni)**

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti sottolineano, con riferimento alla definizione di “*Opera*”, la necessità di ricomprendere tutte le possibili opere protette dalla LDA in quanto l’attuale formulazione sembrerebbe escluderne alcune tipologie. Un oggetto suggerisce, in particolare, di modificare l’attuale formulazione con la seguente: “*un’opera, o parti di essa, protetta dalla Legge sul diritto d’autore*”.

Un altro soggetto propone di modificare la definizione di “*Materiale*” o di eliminare la stessa perché ricompresa in quella di “*Opera*”.

Alcuni soggetti evidenziano l’opportunità di aggiungere la definizione di “*Contenuto*”.

Diversi soggetti evidenziano come la definizione “*Titolare dei diritti*” dovrebbe ricomprendere anche le associazioni di categoria che devono poter essere legittimate ad inviare segnalazioni. Un soggetto sottolinea come in tale definizione l’espressione detentore risulti eccessivamente generica. Un soggetto suggerisce di riportare la definizione utilizzata nell’art. 1, *lett. u*) del Regolamento in materia di tutela del diritto d’autore online (delibera 680/13/CONS e s.m.i.) e propone di aggiungere la definizione di “*Soggetto legittimato*”.

Un soggetto sottolinea che la definizione “*Decisione di disabilitazione dell’accesso o rimozione dei contenuti*” dovrebbe rendere chiaro che non si tratta di una decisione del Prestatore, ma dell’esito del meccanismo di reclamo interno alla Piattaforma e messo a disposizione degli Utenti. Ciò alla luce di quanto esposto nelle Osservazioni generali.

### Osservazioni dell’Autorità

In merito alla definizione di “*Opera*” è emerso che gran parte dei soggetti intervenuti ha ritenuto incompleta la nozione, in quanto non comprensiva di opere comunque tutelate dal diritto d’autore.

La scelta di circoscrivere il campo oggettivo di applicazione del regolamento solo a determinate categorie di opere dell’ingegno risiede nel fatto che tali opere sono suscettibili di essere ricondotte per ragioni di prossimità tematica alle competenze per materia dell’Autorità. Tale scelta ovviamente lascia impregiudicato l’apparato definitorio dettato dalla normativa primaria vigente sul punto.

Resta ferma la circostanza che l’Autorità debba intervenire ogni qual volta la diffusione illecita di opere digitali avvenga attraverso le reti di comunicazione elettronica limitatamente alle opere inviate e ricevute in formato digitale intangibile o comunque digitalizzate, in quanto in base alla LDA le opere tangibili sono soggette all’attività di vigilanza di competenza della SIAE. Tale aspetto ha anche costituito oggetto di richiesta di chiarimenti della Commissione europea in occasione dell’approvazione del Regolamento in materia di tutela del diritto d’autore allegato alla delibera n. 680/13/CONS e s.m.i..

Si ritiene, infine, di integrare tale definizione specificando che l’opera deve essere diffusa su reti di comunicazione elettronica.

Si ritiene di poter eliminare la definizione di “materiale”, in accoglimento a quanto suggerito e, nello stesso senso, si ritiene che l’inserimento della definizione di “contenuto”, ai fini delle presenti Linee guida e del Regolamento di cui all’Allegato B, potrebbe risultare ultroneo in quanto coincide con la definizione di opera.

Con riferimento alla definizione di “titolare dei diritti”, si ritiene di accogliere le osservazioni formulate e di modificarla come segue “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*).

Si ritiene, infine, di aggiungere la definizione di “soggetto legittimato”, inteso come titolare o licenziatario del diritto 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, in modo da ricomprendere nell’applicazione delle Linee guida e del Regolamento anche le associazioni di categoria e le *collecting*.

Non si ritiene, invece, di dover modificare la definizione di “decisione”, per le motivazioni già riportate in ordine alla decisione da parte del Prestatore.

## Articolo 2

### (Finalità e ambito di applicazione)

#### Posizioni principali dei soggetti intervenuti

Alcuni soggetti ritengono che le Linee Guida non dovrebbero indicare le modalità con le quali i Prestatori devono istituire i meccanismi di reclamo, ma esclusivamente i principi che gli stessi dovrebbero seguire nel rendere disponibili agli utenti tali meccanismi, celeri ed efficaci. Un soggetto ritiene opportuno, inoltre, specificare che i soggetti esclusi al comma 2 sono comunque tenuti a rispettare la disciplina generale sulla responsabilità dei fornitori intermediari di servizi della società dell’informazione e, in conformità alle norme applicabili, del Regolamento in materia di tutela del diritto d’autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70. Un soggetto sottolinea inoltre l’opportunità di specificare che le previsioni contenute nella Parte B delle Linee Guida sono solo dei principi generali a cui i diversi meccanismi di reclamo si devono ispirare, ma non rivestono carattere vincolante.

Un partecipante suggerisce di includere anche i fornitori di servizi di *cloud* e i mercati online OCSSP che consentono la condivisione di opere protette tra più utenti.

#### Osservazioni dell’Autorità

Con riferimento alle considerazioni relative al grado di vincolatività delle Linee Guida, si rimanda alle osservazioni di cui sopra.

Non è da accogliere la richiesta pervenuta da parte di un soggetto di specificare che i soggetti esclusi dal comma 2 siano comunque tenuti a rispettare la disciplina generale sulla responsabilità dei prestatori di servizi della società dell'informazione e il Regolamento di cui alla delibera 680/13/CONS, in quanto il regime di responsabilità previsto da altre norme si applica in ogni caso, ove compatibile.

Analogamente, non è accoglibile la richiesta formulata da parte di un soggetto di prevedere l'inclusione, al comma 2, dei fornitori di servizi di cloud e dei mercati online OCSSP che consentono la condivisione di opere protette tra più utenti. Ciò alla luce di quanto espressamente previsto all'articolo 102-*sexies*, comma 2, LDA.

### Articolo 3

#### (Principi Generali)

##### Posizioni principali dei soggetti intervenuti

Due soggetti ritengono che andrebbe specificato che non sono oggetto di reclamo le decisioni relative alla disabilitazione dell'accesso o la rimozione di contenuti che non rientrino nell'applicazione dell'art. 102-*septies lett. b) e c)*, ad esempio se intervenute a seguito della violazione delle regole del Servizio o di altre disposizioni di legge. I medesimi soggetti ritengono opportuno eliminare l'obbligo di predisporre la gestione del meccanismo di reclamo da parte dell'Utente necessariamente tramite l'Account dello stesso, potendo essere, ad esempio, preferibile la gestione tramite *mail*.

Un soggetto sottolinea inoltre che si dovrebbe specificare che la Decisione del Prestatore deve essere necessariamente presa sulla base delle informazioni fornitegli dal Titolare dei diritti.

Due soggetti rilevano l'opportunità di prevedere che è anche il titolare dei diritti possa attivare il meccanismo di reclamo un reclamo (quando la segnalazione è stata inviata e il *provider* non vi ha dato seguito o il contenuto è stato reso disponibile, nonostante la segnalazione e i titolari dei diritti desiderano contestare la decisione del *provider*).

Un partecipante, con specifico riferimento alla questione degli usi legittimi dei contenuti e delle eccezioni, suggerisce l'opportunità che i *provider*, nelle loro Condizioni generali di fornitura del servizio chiariscano agli utenti quando un uso è considerato legittimo ed, eventualmente, elenchino i casi più rilevanti di usi legittimi e illegittimi, facendo riferimento alle eccezioni previste dalla direttiva 2019/790, all'elenco delle eccezioni previste dalla LDA, ai casi in cui gli usi sono stati autorizzati e ai casi in cui non è applicabile alcun diritto d'autore o diritto connesso (in particolare le opere di pubblico dominio o, ad esempio, i contenuti per i quali non è soddisfatta la soglia di originalità o qualsiasi altro requisito relativo alla soglia di protezione). Il medesimo partecipante ritiene importante che i *provider* tengano un elenco aggiornato dei titolari dei diritti con cui sono stati definiti accordi di licenza e lo rendano pubblico. Inoltre, sottolinea l'opportunità di chiarire che le piattaforme di *hosting* pirata o di condivisione di file

(*sharehosters*) che facilitano la distribuzione su larga scala di copie non autorizzate di opere dell'ingegno (come i videogiochi) rientrano nell'ambito di applicazione delle disposizioni.

Un soggetto suggerisce di modificare il terzo comma dell'art. 3 affinché non faccia esclusivo riferimento alle Condizioni Generali di fornitura del Servizio, consentendo dunque al Prestatore di scegliere la modalità più funzionale (“*in altre fonti offerte dai servizi online e accessibili agli Utenti*”: ad es. Help Centers, Report di trasparenza e altre pagine web informative) a garantire l'adeguata visibilità di tali informazioni. Il medesimo soggetto segnala altresì le potenziali criticità derivanti dalle previsioni recate dall'art. 3, commi 7 e 8, delle Linee Guida che non garantiscono la necessaria flessibilità ai meccanismi di reclamo. Sottolinea in particolare come i sistemi attualmente vigenti siano più flessibili di quello delineato dall'Autorità e permettono di risolvere efficacemente la questione, a seconda delle caratteristiche del caso concreto; in taluni casi permettono alle parti una doppia condivisione di informazioni secondo molteplici modalità, potendo i Prestatori intervenire ove necessario con le proprie verifiche, dopo che le parti hanno avuto l'opportunità di risolvere autonomamente la questione.

#### **Osservazioni dell'Autorità**

In relazione alla richiesta pervenuta da parte di due soggetti di specificare che non sono oggetto di reclamo le decisioni di disabilitazione dell'accesso o rimozione di contenuti che non rientrano nell'ambito di applicazione dell'art. 102-*septies* lett. b) e c) LDA, si rinvia a quanto già precisato in merito.

Si ritiene invece accoglibile la richiesta pervenuta da parte dei medesimi soggetti di eliminare l'obbligo di predisporre la gestione del meccanismo di reclamo da parte dell'Utente necessariamente tramite l'account dello stesso, prevedendo la possibilità di una gestione tramite mail; tuttavia, l'indirizzo e-mail dovrà necessariamente essere associato all'account dell'utente.

Sulla richiesta di specificare che la Decisione del Prestatore deve essere necessariamente presa sulla base delle informazioni fornitegli dal Titolare dei diritti, si rimanda alle osservazioni di cui sopra.

In merito a quanto segnalato da parte di un soggetto sul tema delle eccezioni si rimanda alle osservazioni di cui sopra.

Non sono accoglibili, infine, le richieste pervenute da parte di un soggetto di prevedere che i *provider* tengano un elenco pubblico aggiornato dei titolari dei diritti con cui sono state sottoscritte le licenze e di operare un chiaro riferimento alle eccezioni, in quanto tali previsioni andrebbero oltre a quanto richiesto dal legislatore europeo e nazionale.

#### **Articolo 4**

##### **(La comunicazione della Decisione)**

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti ritengono, in generale, che tale articolo sembrerebbe riferirsi al processo di rimozione dei contenuti richiesto dai titolari dei diritti ai sensi dell'articolo 102-*septies* della LDA e dell'articolo 17, comma 4, della Direttiva, anziché a meccanismi di reclamo e ricorso individuati all'art. 102-*decies*, andando pertanto oltre i poteri conferiti all'Autorità. Inoltre, l'eccessiva descrizione di dettaglio del meccanismo di reclamo si pone in conflitto con molti *standard* di settore e limita la possibilità per i prestatori di servizi di predisporre meccanismi di reclamo che si adattino ai diversi modelli di business.

Alcuni soggetti ritengono che la decisione sulla richiesta di disabilitazione o rimozione debba essere comunicata anche al Titolare dei diritti e che nella stessa debba essere anche indicata la data e l'ora in cui si è proceduto a rimuovere i contenuti.

Un soggetto osserva che la Decisione del Prestatore e, di conseguenza, la motivazione della stessa, non possa che consistere nei motivi della richiesta di disabilitazione o rimozione avanzata dal Titolare dei diritti.

Un soggetto ritiene che l'art. 4 andrebbe integralmente eliminato in quanto introduce procedure eccessivamente dettagliate cui i Prestatori dovrebbero attenersi nel gestire le istanze dei titolari dei diritti che richiedono la rimozione di contenuti asseritamente lesivi. La previsione di tale procedura appare esorbitare dall'ambito di competenza attribuita all'Autorità dal legislatore in tale materia. L'art. 4 dello Schema non riguarda i "meccanismi di reclamo e ricorso" individuati all'art. 102-*decies* LDA o al corrispondente art. 17, par. 9, della Direttiva, quanto piuttosto il processo di rimozione dei contenuti previsto dall'art. 102-*septies* della LDA e dall'art. 17, par. 4 della Direttiva.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Con riferimento alla richiesta, avanzata da alcuni rispondenti, di prevedere che la decisione sulla disabilitazione o rimozione debba essere comunicata anche al titolare dei diritti, indicando altresì data e ora in cui si è proceduto a rimuovere i contenuti, si sottolinea che tale previsione risulterebbe troppo invasiva per i Prestatori, considerando che non è rinvenibile in alcuna disposizione di rango primario.

In accoglimento di quanto sollevato da un rispondente e coerentemente a quanto sottolineato nelle osservazioni di carattere generale, si ritiene di dover modificare la lettera b) del comma 2, prevedendo che la comunicazione all'utente possa riportare le motivazioni addotte dal titolare.

Sulla portata prescrittiva delle disposizioni, si rimanda a quanto già chiarito.

## **Articolo 5**

### **(Istanza di reclamo)**

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti con riferimento a “motivi e prove”, ritengono che l’Utente debba fornire informazioni specifiche affinché il Reclamo sia ammissibile, tra le quali: i dati di identificazione, le ragioni per cui ritiene che il caricamento sia legittimo e le prove appropriate a sostegno di tali ragioni. In tal senso, sottolineano che i reclami non supportati da alcuna motivazione e/o prova dovrebbero essere respinti. Un soggetto in particolare, sottolinea come non dovrebbero essere ammessi reclami anonimi o per i quali è incerta l’individuazione dell’Utente reclamante.

Due soggetti suggeriscono l’opportunità di prevedere un termine massimo entro il quale l’Utente può proporre reclamo sia al fine di garantire il principio di “certezza del diritto” sia al fine di consentire al Titolare dei diritti e al Prestatore di ricostruire rapidamente, rispettivamente, le ragioni a fondamento della segnalazione e della decisione. Un soggetto propone, in particolare, che l’istanza di reclamo da parte dell’utente non possa essere presentata oltre i 5 giorni dalla data in cui è intervenuta la Decisione del Prestatore. Un altro soggetto sostiene che il Prestatore *“non può sottoporre la proposizione del reclamo da parte dell’utente a un termine che possa pregiudicare l’efficacia della misura”*. Tuttavia, rileva che molti Prestatori adottano politiche di archiviazione dei dati, necessarie in virtù degli impegni assunti nei confronti degli utenti nonché in conformità alla normativa applicabile, che possono imporre la cancellazione di contenuti dai *server* di un Prestatore prima della presentazione o della risoluzione di un Reclamo. Inoltre, vi sono molteplici casi in cui il ripristino potrebbe semplicemente non essere possibile od opportuno, anche se il titolare dei diritti non ha dato seguito ad un Reclamo, ad esempio quando il contenuto rimosso si configura manifestamente come una violazione del diritto d’autore, ovvero qualora il contenuto, pur non costituendo violazione del diritto d’autore, possa violare le Condizioni Generali o le politiche di moderazione dei contenuti di un Prestatore.

Un soggetto, come già evidenziato con riferimento all’art. 1 e come richiesto anche da altri soggetti partecipanti alla consultazione pubblica, evidenzia che se il reclamo può essere presentato anche dai titolari dei diritti (almeno in alcuni casi) dovrebbe essere possibile per le associazioni o enti simili agire, senza la necessità di un atto pubblico o di una scrittura privata autenticata, come previsto dall’art. 1, *lett. u)* del Regolamento in materia di tutela del diritto d’autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative (Allegato B).

Un rispondente, con specifico riferimento alla compilazione del modulo, ritiene la disposizione di cui all’art. 5, comma 2, eccessivamente prescrittiva. Vi sono infatti diverse modalità con le quali un Prestatore può offrire tale opportunità agli utenti e renderli consapevoli in tal senso. Ad esempio, alcuni Prestatori potrebbero ritenere che un “modulo” non sia il metodo migliore, mentre altri potrebbero preferire processi di ricezione più sofisticati (come *in-product experience*, *tutorial* o altri sistemi). Evidenzia, dunque, che il sistema di Reclamo di un Prestatore dovrebbe essere adattato allo specifico servizio e alle esigenze dei rispettivi utenti per raggiungere gli obiettivi della Direttiva. Inoltre, a tali sistemi dovrebbe essere consentito di adattarsi e perfezionarsi nel tempo. Pertanto, propone di modificare l’art. 5, comma 2, in modo tale che sia garantito che i

Prestatori abbiano la possibilità di offrire continuamente sistemi di Reclamo migliorati e adattabili alle esigenze del loro servizio.

Lo stesso soggetto rispetto al comma 3, con riferimento all'indicazione dei casi di usi legittimi dei contenuti caricati *online*, ritiene che l'Autorità dovrebbe chiarire il perimetro dell'obbligo dei Prestatori di fornire informazioni non solo sulle specifiche eccezioni e limitazioni già previste all'art. 102-*nonies*, comma 2, LDA, ma anche sulle eccezioni al diritto d'autore che sono specifiche del contesto italiano. Inoltre, lo Schema delle Linee Guida non dovrebbe limitare le fonti di tali informazioni solo a quelle presenti su un link ad un Servizio, poiché anche altri materiali – magari pubblicati dalla stessa Autorità – potrebbero essere più utili agli utenti rispetto alle informazioni presenti in un Servizio. Propone di modificare la disposizione prevedendo almeno l'elenco delle eccezioni esplicitamente previste dall'art. 102-*nonies*, comma 2, LDA.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Con riferimento alla proposta di porre in capo all'utente l'onere di fornire informazioni specifiche affinché il Reclamo sia ammissibile, fermo quanto già chiarito, giova sottolineare, in via generale, che non si rinviene al riguardo alcuna disposizione di rango primario e che tali imposizioni per l'utente sarebbero troppo gravose. È invece da accogliere la richiesta di un soggetto di prevedere l'individuazione dell'Utente reclamante.

In merito alla richiesta, pervenuta da parte di due soggetti, di prevedere un termine massimo entro il quale l'Utente possa proporre reclamo si osserva che la stessa andrebbe oltre i poteri conferiti all'Autorità.

È da accogliere la richiesta pervenuta da parte di un soggetto, in merito al comma 2, di prevedere che il sistema adottato dal Prestatore consenta agli utenti di avviare valide procedure di Reclamo e che lo stesso possa adattarsi e perfezionarsi nel tempo attraverso la previsione di un modello dinamico, migliorabile anche in base alle esigenze del servizio.

Con riferimento alle osservazioni effettuate dallo stesso soggetto in merito all'indicazioni dei casi di usi legittimi dei contenuti caricati *online* di cui al comma 3, si rimanda a quanto già rappresentato sul tema delle eccezioni.

## **Articolo 6**

### **(Trattazione del reclamo)**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti non condividono la presenza dell'esplicita previsione per la quale nelle more della decisione sul reclamo i contenuti rimangono disabilitati, ritenendo che tale decisione debba rimanere in capo al Prestatore, a seconda del caso concreto. Un soggetto,

in particolare, porta come esempio di flessibilità l'approccio della Danimarca che ha deciso di lasciare ai prestatori la scelta. Suggerisce dunque di introdurre tale elemento di flessibilità, suggerendo, in alternativa, di stralciare l'art. 6, comma 1. Un soggetto rileva al riguardo che l'art. 17, par. 7, della Direttiva chiarisce che la collaborazione tra i titolari dei diritti e i Prestatori non dovrebbe comportare l'indisponibilità di usi/opere legittimi: pertanto, nei casi in cui la situazione non sia chiara o sussista il rischio di un conflitto con i diritti fondamentali degli Utenti, dovrà prevalere la libertà di questi ultimi. In tal senso, si è pronunciata anche la Corte di giustizia UE.

Due soggetti sottolineano che la mancata partecipazione del Titolare dei diritti alla procedura di reclamo predisposta dal Prestatore non implica in nessun caso un'ammissione delle ragioni dell'Utente. Un soggetto, in particolare, suggerisce, in coerenza con quanto previsto dallo "*Schema di regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra Prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e Utenti*", di prevedere che, nelle ipotesi in cui il Titolare dei diritti non prende parte alla decisione, la procedura venga definita sulla base della documentazione in atti.

Alcuni soggetti considerano l'articolo relativo alla "*Trattazione del reclamo*" eccessivamente dettagliato e in contrasto con molti *standard* di settore. Un soggetto ritiene, inoltre, che tale articolo ponga in capo ai prestatori una responsabilità eccessiva, laddove solo il titolare è in grado di effettuare la verifica umana su una possibile violazione, suggerendo l'opportunità di prevedere che il titolare sia responsabile della propria scelta e che ne risponda davanti all'Autorità durante la risoluzione della controversia descritta nell'allegato B del regolamento.

Un soggetto, sempre con riferimento alla "*verifica umana*" da parte del Prestatore dopo la conferma dei titolari dei diritti delle ragioni a sostegno del blocco, evidenzia che non sono state chiarite le relative caratteristiche. Questa dovrebbe comportare competenze sia tecniche che giuridiche. Pertanto, ritiene opportuno fornire ulteriori specificazioni in merito alle caratteristiche della verifica umana e al livello di qualità previsto del metodo applicato.

Diversi soggetti ritengono che i tempi concessi ai titolari dei diritti per verificare le comunicazioni dei prestatori e fornire le informazioni richieste siano troppo ristretti; suggeriscono, pertanto, di specificare che i 7 gg siano lavorativi. In particolare, due soggetti sono contrari alla previsione di termini predefiniti in quanto ai Prestatori dovrebbe essere concessa la libertà di determinare i tempi opportuni di risposta da parte del titolare dei diritti, che dipendono dal caso specifico. Un soggetto osserva come la previsione di un termine massimo si discosta dalla Direttiva stessa e dagli Orientamenti della Commissione, che non indicano un termine entro il quale i titolari dei diritti devono rispondere a un Reclamo. Rileva al riguardo che ai Prestatori dovrebbe essere concessa la libertà di determinare i tempi opportuni di risposta da parte del titolare dei diritti, che dipendono dal caso specifico. Propone, pertanto, una modifica di tale previsione, tale da consentire un approccio più flessibile, che permetta ai Prestatori di sviluppare sistemi più

adatti ai propri servizi e sufficientemente articolati per gestire le problematiche che si trovano spesso ad affrontare.

Rispetto all'obbligo di rendere immediatamente disponibili i contenuti oggetto di reclamo nel caso in cui il Titolare dei diritti non riscontri l'istanza di reclamo o non confermi i motivi alla base dei quali è stata assunta la Decisione, oppure quando si pervenga alla Decisione di accoglimento del reclamo, un soggetto ribadisce che vi potrebbero essere ostacoli tecnici al ripristino, politiche di archiviazioni da osservare oppure la violazione di altre leggi, obblighi contrattuali, policy interne che potrebbero rendere impossibile tale ripristino, senza che vi sia alcuna responsabilità in capo al Prestatore. Sostiene pertanto che tale obbligo dovrebbe sussistere solo laddove sia tecnicamente possibile per il Prestatore ripristinare il relativo contenuto. Aggiunge altresì che l'art. 6, comma 5 si discosta dagli Orientamenti della Commissione. Infatti, sebbene la mancata risposta da parte di un titolare di diritti in merito ad un Reclamo possa talvolta essere determinante per l'accoglimento del Reclamo stesso, vi sono altri casi in cui è necessario prendere una "*decisione senza il contributo dei titolari dei diritti*". Anche in questo caso, la posizione della CGUE in merito alla flessibilità che dovrebbe essere concessa ai Prestatori nello sviluppo di sistemi conformi alla Direttiva assume estremo rilievo. Tale flessibilità sarebbe coerente con la Direttiva e con gli Orientamenti della Commissione, evitando al contempo modalità difformi di gestione dei reclami nei diversi Stati membri.

Il medesimo soggetto suggerisce di prevedere al secondo comma dell'art. 6 che tra i motivi di irricevibilità del reclamo vi sia anche la sua manifesta infondatezza. Ne consegue, quindi, che i Prestatori dovrebbero avere la facoltà di archiviare i reclami privi di fondamento.

Viene, poi, osservato come l'attuale formulazione dell'art. 6, comma 6, dello Schema delle Linee Guida potrebbe essere letta da alcuni come un obbligo in capo ai Prestatori di decidere in merito al Reclamo una volta ottenute le informazioni preliminari dal titolare dei diritti (fatto salvo quanto stabilito all'articolo 7, comma 1). Un simile approccio, tuttavia, potrebbe non dare sufficiente spazio per risolvere le controversie in essere tra le parti o per acquisire le informazioni necessarie al fine di gestire correttamente il Reclamo. Risulta dimostrato, invero, che è spesso necessaria un'ulteriore attività di raccolta di informazioni per valutare correttamente se il contenuto in questione è concesso in licenza, se è soggetto ad eccezioni al diritto d'autore o se è di pubblico dominio. Tali attività supplementari di raccolta informazioni possono inoltre dare alle parti l'opportunità non solo di risolvere il reclamo in corso, ma anche di evitare l'insorgere di problematiche in futuro. Molti sistemi di gestione dei contenuti attualmente in uso a livello mondiale consentono infatti alle parti di condurre almeno due fasi di condivisione delle informazioni prima di arrivare alla fase decisionale, con grande soddisfazione per tutti i soggetti coinvolti. Pertanto, il soggetto suggerisce di introdurre la possibilità per i fornitori di servizi di svolgere più fasi di raccolta di informazioni, secondo quanto ritenuto opportuno e in linea con la prassi di settore.

Anche un altro soggetto sottolinea che dovrebbe prevedersi la possibilità di un'ulteriore fase nella quale il Prestatore può consentire a ciascuna parte di fornire ulteriori informazioni prima di effettuare la verifica umana sul contenuto oggetto di reclamo.

In relazione, invece, ai contenuti contrassegnati, un soggetto evidenzia che, secondo le linee guida della Commissione UE, il meccanismo di reclamo dovrebbe prendere in considerazione alcune situazioni speciali e prevedere una rapida revisione umana *ex ante*. I prestatori dovrebbero prestare particolare attenzione e diligenza nell'applicazione dei loro obblighi di massimo sforzo prima di caricare contenuti che potrebbero causare un danno economico significativo ai titolari dei diritti. Ciò può includere, ove possibile e proporzionato, un rapido esame umano *ex ante* da parte dei fornitori di servizi di condivisione di contenuti online dei caricamenti che contengono tali contenuti contrassegnati (*earmarked*), identificati da uno strumento di riconoscimento automatico dei contenuti. Ciò varrebbe per i contenuti particolarmente sensibili al fattore tempo (ad esempio, musica o film in anteprima o momenti salienti di recenti trasmissioni di eventi sportivi). Evidenzia, pertanto, che il documento attuale non prende in considerazione questi contenuti specifici e le loro esigenze particolari e ritiene opportuno prevedere un meccanismo equilibrato di azioni basate sulla revisione umana *ex ante* nel caso di contenuti sensibili al tempo o simili.

### **Osservazioni dell'Autorità**

In merito alla richiesta di alcuni soggetti di rimettere in capo al Prestatore di decidere in base alle specificità del caso concreto se il contenuto debba rimanere o meno disabilitato nell'attesa della decisione, nel rimandare a quanto già chiarito, si ribadisce che l'Autorità dà attuazione al dettato legislativo primario (comma 3 dell'articolo 102-*decies* LDA).

Con riferimento alla richiesta avanzata da un soggetto di garantire in capo al Prestatore una maggiore flessibilità nella gestione del reclamo, si rileva, come già evidenziato nelle osservazioni generali, che le indicazioni riportate dall'Autorità nell'articolo 6, pur rimanendo indicazioni di principio, mirano a garantire una omogeneità di trattazione, fornendo un set minimo di indicazioni uniformi tra le diverse piattaforme.

In merito alla garanzia degli usi legittimi indicata da un soggetto, l'Autorità condivide quanto evidenziato nella misura in cui, in linea con quanto previsto dalla Corte di Giustizia Europea, la collaborazione tra i titolari dei diritti e i Prestatori non può in nessun caso comportare l'indisponibilità di usi/opere legittimi. Per quel che concerne i casi dubbi, la decisione sul reclamo, coerentemente con le previsioni della LDA, della Direttiva e degli Orientamenti, è sempre in capo al Prestatore.

Con riferimento a quanto richiesto da due soggetti in relazione ai casi di mancata partecipazione del Titolare dei diritti alla procedura di reclamo predisposta dal Prestatore, si conferma quanto previsto nel testo posto in consultazione in quanto la previsione è funzionale a garantirne una piena partecipazione del titolare in ogni fase della procedura di reclamo. Si ritiene necessario, infatti, che il Titolare, a seguito della presentazione di una istanza di reclamo, dia riscontro in ordine alla propria posizione. Se questi si limita a

dare una conferma, come previsto, il Prestatore è tenuto a effettuare la verifica umana sul contenuto oggetto di reclamo, auspicabilmente tramite soggetti qualificati.

Relativamente alle osservazioni formulate da alcuni soggetti in merito all'articolo in commento, giudicato eccessivamente dettagliato, si ribadisce che si tratta di mere linee guida intese a fornire un'interpretazione uniforme e coerente e, dunque, un set minimo di indicazioni per i diversi Prestatori.

In merito ai rilievi circa la responsabilità del Titolare, avanzati da un soggetto, si osserva, come già ampiamente rilevato, che la decisione sul reclamo è sempre del Prestatore, ma che quest'ultimo può basarsi sulle evidenze fornite dal Titolare. In linea con quanto previsto dall'articolo 102-*decies*, si osserva al riguardo che le decisioni sulla richiesta di disabilitazione o di rimozione dei contenuti sono soggette a verifica umana e che questa deve essere effettuata unicamente dal Prestatore, a meno non si sia già accordato *ex ante* con il Titolare.

Con specifico riferimento al tema della verifica umana, in accoglimento di quanto suggerito da un soggetto, si ritiene opportuno modificare la corrispondente previsione indicando l'opportunità, ove possibile, di avvalersi di soggetti qualificati. Non si ritiene tuttavia accoglibile il suggerimento di prevedere quali tipologie di competenze tecniche e/o giuridiche il soggetto addetto alla verifica umana debba possedere, lasciando libero il Prestatore di procedere in tal senso.

In merito ai rilievi svolti da diversi soggetti sui termini posti in capo ai Prestatori per decidere, non si condivide la proposta di prevedere, in linea con quanto stabilito nel regolamento di cui all'allegato B, che i predetti termini e, più in generale, tutti i termini di cui alle Linee Guida siano lavorativi poiché tali procedure richiedono la necessità di garantire interventi quanto più possibile tempestivi ed efficaci. Parimenti, non si ritiene, accoglibile l'istanza di eliminare completamente l'indicazione di un termine, poiché si tratta di una misura finalizzata a dare concreta attuazione al requisito della "celerità" previsto dall'articolo 102-*decies* LDA. Cionondimeno, si sottolinea che si tratta in ogni caso di termini ordinatori con finalità sollecitatoria volta a dare effettività alla prevista "celerità".

Con riferimento poi ai temuti e potenziali ostacoli, sollevati da un soggetto rinvenibili da parte del Prestatore circa l'obbligo di rendere immediatamente disponibili i contenuti disabilitati, si osserva che tanto la Direttiva Copyright quanto gli Orientamenti della Commissione, nell'introdurre il meccanismo di reclamo, nonché quello della risoluzione della controversia, abbiano inteso rafforzare gli strumenti di tutela dell'utente. Fermo restando che un contenuto che violi un'altra norma di legge non può essere in ogni caso essere reso nuovamente disponibile dalla piattaforma, gli eventuali motivi tecnici afferenti all'impossibilità di ripristinare un contenuto lecito precedentemente rimosso o bloccato esula dall'ambito di applicazione delle presenti linee guida. In ogni caso, si ribadisce che, alla luce di principio di celerità che deve ispirare il meccanismo di reclamo, non si riscontrano ostacoli con riferimento alle politiche di archiviazione dei dati.

In merito al presunto contrasto, sollevato dal medesimo soggetto, tra l'articolo 6, comma 5, e gli Orientamenti della Commissione, si ritiene di dover modificare lo stesso comma in linea con quanto previsto dagli Orientamenti medesimi. Infatti, se il titolare dei diritti non riscontra l'istanza di reclamo entro sette giorni (*quid est* "termine ragionevole") viene previsto che il Prestatore può decidere sulla base degli elementi in suo possesso. Quanto alla proposta, avanzata dal medesimo soggetto di prevedere, al secondo comma dell'art. 6, tra i motivi di irricevibilità del reclamo anche la sua manifesta infondatezza, si ritiene opportuno, attesa la diversa natura giuridica delle due fattispecie, aggiungere questa previsione per i casi in cui il reclamo dell'utente sia palesemente privo dei presupposti di fatto e di diritto. Il Prestatore potrà, quindi, decidere sul reclamo a valle di una sommaria valutazione, dalla quale sia emersa la manifesta infondatezza.

Si condivide, invece, il suggerimento avanzato da un soggetto di prevedere il meccanismo di revisione rapida umana *ex ante* a certe condizioni, "*ove proporzionato e possibile*" da parte del Prestatore, come osservano gli Orientamenti, con specifico riferimento ai contenuti contrassegnati, (*earmarked*), ossia identificati da uno strumento di riconoscimento automatico. Si fa riferimento, in particolare, a contenuti particolarmente sensibili al fattore tempo e la cui disponibilità, dunque, potrebbe causare un danno economico significativo (ad esempio anteprime di musica o film o momenti salienti di trasmissioni recenti di eventi sportivi).

In merito alla proposta avanzata da un soggetto di prevedere un'ulteriore fase nella quale il Prestatore possa consentire, a ciascuna parte, di fornire ulteriori informazioni prima di effettuare la verifica umana sul contenuto oggetto di reclamo, non si ritiene che essa possa apportare elementi ulteriori utili oltre quelli già forniti da entrambe le parti al Prestatore. Con riferimento alla analoga proposta avanzata da un soggetto di prevedere un'ulteriore attività di raccolta di informazioni per valutare correttamente se il contenuto in questione è concesso in licenza, se è soggetto ad eccezioni al diritto d'autore o se è di pubblico dominio se ne ritiene accoglibile l'inserimento esclusivamente nei casi più complessi e su istanza del Prestatore stesso, purché, in ogni caso siano rispettati i criteri della celerità e dell'efficacia del meccanismo del reclamo; in tal senso, dunque, viene modificato l'articolo 6, con l'inserimento di un comma dedicato. Con riferimento all'opportunità, avanzata da un soggetto di eliminare ogni riferimento ai termini puntuali riportati all'articolo 6, nel rinviare a quanto già osservato, si osserva che la decisione di prevedere dei termini risponde all'esigenza di garantire celerità e certezza dei termini all'intera procedura; in ogni caso, tutti i termini ivi previsti hanno una natura ordinatoria e, specificamente, sollecitatoria.

## Articolo 7

### (Decisione sul reclamo)

#### Posizioni principali dei soggetti intervenuti

Alcuni soggetti sottolineano, in generale, come il meccanismo di reclamo delineato sembrerebbe essere eccessivamente squilibrato a favore degli Utenti. Un soggetto, in particolare, aggiunge che nella procedura di reclamo sarebbe necessario prevedere la possibilità per il titolare dei diritti di intervenire attivamente laddove la sua segnalazione non fosse accettata dal prestatore. Osserva, altresì, l'opportunità di specificare che le decisioni assunte dal prestatore su un determinato caso e su uno specifico contenuto non costituiscono precedente vincolante e che ogni segnalazione dovrebbe essere trattata e valutata singolarmente senza fare riferimento a decisioni precedenti.

Alcuni soggetti ritengono che non si dovrebbe prevedere un termine predefinito entro il quale il Prestatore deve addivenire alla Decisione del reclamo, suggerendo, al riguardo, di prevedere solo che la Decisione sia presa tempestivamente, senza indebito ritardo o entro un tempo ragionevole. In particolare, un soggetto specifica che se l'Autorità dovesse decidere di mantenere il termine di 20 giorni attualmente previsto nello Schema di Regolamento, sarebbe opportuno prevedere almeno che i Prestatori siano liberi di estendere i termini secondo necessità, in particolare se sono obbligati ad effettuare un processo di revisione umana. A supporto di tale posizione, osserva che la Commissione europea ha espressamente riconosciuto che *“l'articolo 17, paragrafo 9 non preved(e) termini specifici per il trattamento dei reclami presentati dagli utenti”*, e che *“i reclami dovrebbero tuttavia essere trattati rapidamente al fine di non pregiudicare il diritto fondamentale alla libertà di espressione”*, osservando, altresì che *“nella pratica possono essere necessarie scadenze diverse, a seconda delle specificità e delle complessità di ciascun caso”*.

Un altro soggetto ritiene invece i termini previsti per la decisione del reclamo troppo ampi e suggerisce, pertanto, di considerare la possibilità di prevedere tempi più brevi, con un'eventuale estensione ove si tratti di casi complessi.

In relazione al comma 3, dell'art. 7, un soggetto ribadisce la necessità di una maggiore flessibilità in capo al prestatore allo scopo di assicurare una maggiore efficienza e adeguatezza al processo decisionale tenendo conto delle prassi già in essere.

In relazione al comma 4 della presente disposizione, un soggetto ritiene che i Prestatori dovrebbero essere liberi di decidere come impostare il meccanismo di reclamo e decidere se renderlo disponibile tramite account utente o via *e-mail*. Anche in questo caso, l'Autorità dovrebbe evitare di intervenire sulla implementazione pratica di tale meccanismo, in quanto indicazioni di ordine pratico comportano il rischio di interferire con il modello di *business* adottato dal Prestatore, senza tuttavia favorire i diritti degli Utenti.

In relazione al comma 5 dell'art. 7, un soggetto osserva che tale disposizione può comportare difficoltà pratiche per i Prestatori: l'obbligo di fornire le decisioni sul Reclamo in formato pdf o in altro formato *“facilmente scaricabile”*. Invero, la tecnologia è soggetta a sviluppi particolarmente rapidi e chiedere ai Prestatori di aderire a particolari tecnologie o processi rischia di interferire negativamente in termini di efficienza.

Suggerisce che la previsione richieda semplicemente che le decisioni sul Reclamo siano presentate “in forma scritta”.

### **Osservazioni dell’Autorità**

In merito al temuto sbilanciamento, rilevato da alcuni soggetti del meccanismo di reclamo a favore degli Utenti, nel rinviare a quanto già rilevato sul punto, si ribadisce che tanto le linee guida quanto il regolamento di risoluzione delle controversie sono strumenti predisposti proprio per garantire all’utente la possibilità di reclamare avverso la rimozione di un proprio contenuto e di veder gestire il proprio diritto in maniera celere ed efficace. Non si ritengono dunque accoglibili i rilievi formulati.

Alla luce di quanto osservato in merito all’articolo 6 sull’estensione dei termini in ragione della complessità della fattispecie, si ritiene di non poter accogliere la richiesta di estendere ulteriormente i termini previsti dall’articolo in commento ai fini della decisione del Prestatore.

Relativamente, poi al suggerimento, presentato da un altro soggetto, di considerare la possibilità di prevedere tempi più brevi, con un’eventuale estensione ove si tratti di casi più complessi, si ritiene ragionevole la formulazione attuale che attua un corretto bilanciamento dei diversi interessi.

Con riferimento al suggerimento di un soggetto di prevedere la possibilità per il titolare dei diritti di intervenire attivamente nei confronti dell’Autorità nel caso in cui la sua segnalazione non sia accettata dal prestatore, si osserva che tale proposta non può trovare accoglimento poiché la decisione di confermare o meno la rimozione o il blocco spetta al Prestatore. Si ribadisce, in ogni caso, che il titolare può comunque azionare la procedura prevista dal Regolamento allegato alla delibera n. 680/13/CONS.

In merito al suggerimento, avanzato da un soggetto di specificare che le decisioni assunte dal prestatore su un determinato caso e su uno specifico contenuto non costituiscono precedente vincolante, si osserva che sebbene ogni segnalazione debba essere trattata e valutata singolarmente, nell’ambito del *notice and stay down* il Prestatore è tenuto a considerare una propria precedente decisione assumendola come vincolante.

Quanto al suggerimento avanzato da un soggetto di adottare un approccio più flessibile tale da consentire alla piattaforma di valutare tutte le informazioni pertinenti nell’ambito dei loro processi decisionali, si condivide l’opportunità di prevedere che il Prestatore possa tenere conto di ogni informazione in suo possesso e non solo di quelle fornite dal titolare. Si sottolinea che nel prevedere, all’articolo 4, che la comunicazione della decisione debba essere motivata si intende che il Prestatore è tenuto ad informare il titolare e l’utente circa l’utilizzo delle predette informazioni.

In relazione alle modalità attraverso cui il Prestatore rende edotto l’Utente dell’esito del reclamo si rinvia a quanto già rilevato in relazione all’articolo 3, comma 7, delle Linee Guida.

Non si ritiene accoglibile quanto suggerito da un soggetto con riferimento all'obbligo di fornire le decisioni sul Reclamo in formato pdf o in altro formato “*facilmente scaricabile*”; tale misura viene prevista al fine di consentire all’utente, non soddisfatto in tutto o in parte, di poter esperire il meccanismo di risoluzione delle controversie di cui alla presente delibera.

Con riferimento all’indicazione, suggerita da un soggetto, di modificare l’obbligo di rendere tempestivamente disponibili i contenuti disabilitati in caso di accoglimento del reclamo presentato dall’utente, prevedendo “*ove tecnicamente possibile*”, si rimanda a quanto già chiarito in merito.

In merito al suggerimento presentato da un soggetto di riconoscere anche al titolare del diritto il potere di adire AGCOM in sede di risoluzione della controversia, si osserva che ai sensi dell’articolo 102-*decies* detto meccanismo è previsto esclusivamente in capo agli utenti che non sono rimasti soddisfatti, in tutto o in parte, della risposta fornitagli da parte del Prestatore avverso il reclamo esperito. Si ribadisce, che è fatta in ogni caso salva la possibilità in capo al titolare di adire l’Autorità attraverso il regolamento allagato alla delibera 680/13/CONS.

## **Articolo 8**

### **(Attività di vigilanza)**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Diversi soggetti sottolineano come tale previsione appaia in contrasto con il dettato dell’art. 102-*decies* che non attribuisce alcun potere di vigilanza in capo all’Autorità e ne auspicano l’eliminazione. Un soggetto suggerisce di spostare tale previsione nel Regolamento di cui all’Allegato B, in ragione del carattere non prescrittivo delle Linee guida.

Alcuni soggetti ritengono necessario concedere un termine congruo per la raccolta dei dati e delle informazioni richieste, suggerendo, pertanto, che le Linee Guida entrino in vigore 180 giorni dopo la pubblicazione.

Gli stessi soggetti sottolineano il rischio di sovrapposizione tra le Linee Guida, con riferimento, in particolare agli obblighi di comunicazione di informazioni, e le corrispondenti previsioni contenute nel Regolamento (UE) 2022/2065 del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE suggerendone, di conseguenza, l’eliminazione. Un soggetto in particolare, rileva che le linee guida dovrebbero tenere in considerazione quanto previsto dal *Digital Services Act* (DSA) che pone in capo alle piattaforme obblighi di trasparenza e comunicazione di informazioni molto dettagliate sia all’art. 13 sia all’art. 33. Le informazioni richieste, in particolare all’art. 8, comma 2, della proposta di Regolamento in esame, sembrano molto simili a quelle richieste dal DSA e, quindi, sovrapponibili. Al fine di rendere più snella la procedura, sarebbe necessario che le piattaforme facessero

riferimento al regolamento europeo. I medesimi soggetti posto che gli obblighi previsti dall'articolo 8 riguardano la comunicazione dei dati e sono quindi solo indirettamente collegati al diritto d'autore, ritengono che questa disposizione possa sollevare questioni relativamente al rispetto del principio del Paese d' Origine. In particolare, la Commissione europea ha affermato che l'eccezione generale al principio del Paese d'Origine non si applica ad obblighi che siano legati solo indirettamente al diritto d'autore: pertanto, non risulta chiaro in che misura l'Autorità abbia giurisdizione per imporre gli obblighi di cui all'Articolo 8 ai fornitori di servizi stabiliti in altro Stato membro. Si auspica, pertanto, l'eliminazione di tale previsione.

Un soggetto suggerisce di instaurare un tavolo permanente in seno all'Autorità con tutti gli *stakeholders* coinvolti.

Rispetto alla sanzione relativa alla mancata comunicazione delle informazioni ivi previste, un soggetto osserva che si dovrebbe precisare che qualsiasi riferimento al fatturato riguarda il fatturato realizzato sul mercato nazionale nell'ultimo esercizio chiuso prima della notifica del reclamo.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Con riferimento all'attività di vigilanza da parte dell'Autorità si sottolinea, in via preliminare, che questa è prevista dalla normativa primaria in materia di diritto d'autore. Lo stesso decreto legislativo n. 177/2021, all'articolo 4, nel richiamare le funzioni di regolazione, vigilanza, composizione delle controversie e sanzionatorie- fa esplicito riferimento, tra gli altri, all'articolo 102-*decies*.

In relazione alla richiesta di rendere più snella la procedura, consentendo alle piattaforme di fare riferimento al *Digital Services Act* (DSA), è evidente che, in via generale, l'Autorità tiene conto del panorama regolamentare europeo in materia di piattaforme digitali. Tuttavia, in questa sede l'Autorità è tenuta a dare attuazione a quanto previsto dal decreto di recepimento della Direttiva *Copyright* e renderne effettive le previsioni

Più in particolare, come rilevato anche da alcuni rispondenti, gli obblighi in materia di relazioni di trasparenza per i prestatori di servizi intermediari sono previsti dal Regolamento (UE) 2022/2065 del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE. Le comunicazioni concernenti i meccanismi di reclamo, nonché il *report* contenente il numero dei contenuti bloccati per violazione della normativa sul diritto d'autore, oltre che il numero dei reclami presentati avverso tali decisioni, sono previste coerentemente con quanto stabilito all'articolo 15 del suddetto Regolamento sui servizi digitali, ove si stabilisce che i prestatori debbano mettere a disposizione del pubblico, almeno una volta all'anno, relazioni chiare e facilmente comprensibili sulle attività di moderazione dei contenuti svolte durante il periodo di riferimento.

Gli stessi Orientamenti della Commissione, poi, prevedono una rendicontazione periodica sui contenuti bloccati a seguito dell'applicazione di strumenti automatizzati per soddisfare le richieste dei titolari dei diritti, al fine di consentire agli Stati membri di

controllare se l'articolo 17 sia stato correttamente applicato. Per rendere effettiva ed efficace tale previsione, si ritiene necessario ribadire il potere, conferito ad AGCOM sin dalla legge istitutiva (legge n. 249/97), di ordinare al prestatore di adeguarsi e rendere disponibili le informazioni e i dati richiesti. L'inosservanza dell'ordine radica, di conseguenza, il potere di irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi, dell'articolo 1, commi 30, della citata legge 249/97.

Con specifico riferimento all'attività di vigilanza relativa all'implementazione delle Linee guida, si ritiene opportuno prevedere che, in caso di mancato adeguamento, l'Autorità fissi un termine ragionevole entro cui il prestatore deve adeguarsi trascorso inutilmente il quale trova applicazione l'art. 1, comma 31, della legge n. 249/97.

## **Regolamento**

### **Articolo 1**

#### **(Definizioni)**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Alcuni soggetti propongono di modificare la definizione di “*Opera*” per evidenziare che in questa nozione sono ricomprese tutte le possibili opere protette dalla LDA. In particolare, un soggetto suggerisce di comprendere le opere delle arti visive, le opere di *design* o i piani di opere dell'architettura, le opere drammatiche e operistiche, che certo non possono essere comprese tra le opere di carattere audiovisivo. Sottolinea, a tal proposito, che la mancanza di professionalità della ripresa o della riproduzione di qualsiasi tipo di opera protetta non giustifica un'esenzione dal sistema previsto dalla Direttiva, tanto più che una ripresa o una registrazione non idonea potrebbe addirittura configurare una violazione dei diritti morali d'autore e, eventualmente, degli artisti interpreti o esecutori. Inoltre, anche se il numero di visualizzazioni di alcuni tipi di opere non raggiunge numeri particolarmente rilevanti, la loro presenza è significativa e il Prestatore è comunque soggetto all'obbligo di massimo sforzo. L'omissione nelle definizioni di determinati tipi di opere farebbe ipotizzare, invece, una diversità di trattamento per quanto attiene alla responsabilità del Prestatore di servizi di condivisione.

Diversi soggetti, con riferimento alla definizione di “*Materiale*”, ritengono opportuno prevedere anche il riferimento al diritto d'autore e non solo ai diritti connessi in linea con quanto previsto dall'articolo 102-*sexies* che, nel definire i Prestatori, richiama l'utilizzo di Opere e Materiali protetti dal diritto d'autore. Tra questi, alcuni soggetti suggeriscono di eliminare la definizione, in considerazione dell'ampiezza della definizione di Opera. Mentre un altro soggetto propone di modificare tale previsione, vista l'ampia articolazione della LDA per quanto riguarda i diritti connessi, in maniera tale da riferirsi puntualmente agli stessi ai fini dell'applicazione della disciplina dei Prestatori di servizi di condivisione online.

Diversi soggetti hanno segnalato la mancata definizione di “*Contenuto*”. Un soggetto aggiunge che l’introduzione di questa definizione appare necessaria, anche per chiarire che la disciplina copre esclusivamente i contenuti caricati dagli utenti mentre, quando il Prestatore agisce in qualità di *content provider*, rimane soggetto al regime di responsabilità applicabile secondo la normativa generale.

Alcuni soggetti sostengono che la definizione di “*Decisione sul reclamo*” dovrebbe risultare più neutra, accordando una facoltà di ricorso anche al titolare del diritto sul contenuto oggetto del reclamo accolto.

Un soggetto con riferimento alla definizione di “*Utente*” ritiene sia necessaria un’ulteriore qualificazione, in quanto è considerato utente solo il soggetto i cui atti di upload siano coperti da licenza ottenuta dal Prestatore.

Con riferimento alla definizione di “*Titolare dei diritti*” alcuni soggetti ritengono che essa non sembri coprire adeguatamente tutti i soggetti che potrebbero essere considerati “*Titolari dei diritti*”, o comunque legittimati, soprattutto se si considera che spesso le segnalazioni della violazione dei diritti vengono inviate da associazioni (come quelle antipirateria) incaricate dai titolari dei diritti appartenenti a un determinato settore industriale. Un soggetto suggerisce al riguardo di valutare l’opportunità di aggiungere una dicitura come quella utilizzata nell’art. 1, lett. u) del Regolamento in materia di tutela del diritto d’autore (delibera 680/13/CONS e s.m.i.): “*Soggetto legittimato*”.

Un soggetto sottolinea che deve essere garantita al titolare dei diritti la possibilità di fare reclamo contro un’eventuale decisione dell’Autorità che dovesse accogliere la contestazione dell’utente e, di conseguenza, ordinare il ripristino del contenuto. Fa notare che sarebbe necessario sostituire in tutto il documento la locuzione “*titolari dei diritti*” con “*soggetto che ha inviato la notifica*” o con definizione equivalente. Ciò in quanto nella grande maggioranza dei casi i titolari dei diritti incaricano le loro associazioni di categoria o altri soggetti terzi di inviare notifiche per la rimozione dei contenuti.

Un altro soggetto, sempre con riferimento alla definizione di “*titolare dei diritti*”, ritiene che sia opportuno eliminare l’inciso “*anche in base ad accordi di licenza*”, in quanto il contratto di licenza è un contratto atipico, non definito nella normativa sul diritto d’autore, che ha un’ampiezza estremamente variabile, che può avere una portata anche molto ridotta quanto all’uso consentito o alla durata. Ritiene che la stessa espressione “*detentore*” risulti troppo generica e potenzialmente equivoca e, pertanto, andrebbe quanto meno specificato di quali diritti si tratta, ovvero quali sono i diritti asseritamente violati dall’utente che ha effettuato l’*upload* e che sono oggetto della decisione avverso la quale l’utente fa ricorso. Un altro soggetto ancora suggerisce di modificare tale definizione specificando che si tratta della parte istante che invia una richiesta al Prestatore di servizi di condivisione di contenuti online ai fini della rimozione o della disabilitazione dell’accesso a una specifica Opera. Tale soggetto afferma, al riguardo, che il procedimento davanti all’Autorità dovrebbe essere instaurato tra l’Utente ed il Titolare dei diritti, osservando, altresì, l’opportunità di indicare chiaramente che gli esiti dei

reclami relativi alla rimozione di contenuti che non rientrano nelle tipologie di esito previste dall'Articolo 102-*septies lett. b) o c)* LDA non sono soggetti al Regolamento.

### **Osservazioni dell’Autorità**

Con riferimento alle richieste pervenute in relazione alla definizione di “*Opera*”, si ritiene opportuno ribadire che la scelta di circoscrivere il perimetro oggettivo di applicazione del regolamento solo a determinate categorie di opere dell’ingegno risiede nel fatto che tali opere sono suscettibili di essere ricondotte per ragioni di prossimità tematica alle competenze per materia dell’Autorità. Tale scelta ovviamente lascia impregiudicato l’apparato definitorio dettato dalla normativa primaria di riferimento vigente. Più nel dettaglio, si rimanda a quanto già riportato nelle precedenti osservazioni.

Parimenti si rimanda alle osservazioni già formulate in merito alle definizioni di “*materiale*” e “*contenuto*”.

Per quel che concerne la richiesta pervenuta da parte di alcuni rispondenti di rendere la definizione di “*Decisione sul reclamo*” più neutra, accordando una facoltà di ricorso anche al titolare del diritto sul contenuto oggetto del reclamo accolto, si ricorda che il titolare dei diritti ha già la possibilità di adire l’Autorità ai sensi del Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore e diritti connessi di cui alla delibera 680/13/CONS.

In relazione alla richiesta pervenuta da parte di un soggetto con riferimento alla definizione di “*Utente*” si ritiene di mantenere la più organica definizione proposta, dal momento che i contenuti caricati dall'utente non sono necessariamente coperti da licenza.

Con riferimento alle osservazioni effettuate sulla definizione di “*Titolare dei diritti*” da parte di alcuni partecipanti si rinvia a quanto già rilevato nelle precedenti osservazioni afferenti alle definizioni di cui alla parte B delle Linee Guida.

## **Articolo 2**

### **(Finalità e ambito di applicazione)**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Molti soggetti suggeriscono di modificare tale articolo al fine di consentire anche al Titolare dei diritti di ricorrere all’Autorità nel caso in cui non condivida le scelte operate dal Prestatore in sede di reclamo. Inoltre, un soggetto suggerisce di prevedere una facoltà di ricorso anche in capo ai Prestatori. Un soggetto, suggerisce di prevedere un coordinamento delle previsioni ivi contenute con la disciplina generale dell’AGCOM in materia di diritto d'autore on line di cui alla delibera 680/13/CONS. Un soggetto rileva, la necessità di modificare la proposta, prevedendo la possibilità per il Titolare dei diritti di presentare il ricorso, nonché di essere informato in modo completo e tempestivo del ricorso di un'altra parte e di poter fornire tutte le prove necessarie, di comparire e di replicare alle stesse condizioni del *provider* e dell’utente. A ciò aggiunge che si potrebbe creare un conflitto se un titolare di diritti avviasse un’azione giudiziaria. Sul punto, l’art.

3 della bozza di proposta stabilisce che il ricorso all'AGCOM non può iniziare o deve essere archiviato se una delle parti avvia un'azione giudiziaria; tuttavia, i Titolari dei diritti non sono parte del procedimento, per cui sottolinea il rischio di avere procedimenti paralleli in corso, con possibili decisioni contrastanti e un inutile spreco di risorse pubbliche.

Un soggetto suggerisce di specificare che i Prestatori esclusi dalla presente disciplina rimangono soggetti alla disciplina generale sulla responsabilità dei fornitori intermediari di servizi della società dell'informazione, di cui al D.lgs. 70 del 2003.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Con riferimento alla richiesta pervenuta da parte di diversi soggetti di modificare l'articolo in commento al fine di consentire anche al Titolare dei diritti di ricorrere all'AGCOM, si rinvia alle osservazioni precedentemente effettuate in merito, così come anche in relazione alla richiesta pervenuta da parte di un soggetto di prevedere un coordinamento con la disciplina generale in materia di diritto d'autore (Delibera 680/13/CONS).

Non è accoglibile la richiesta pervenuta da parte di un soggetto di prevedere la possibilità per i Prestatori di ricorrere all'Autorità, in quanto la normativa primaria, in attuazione della direttiva europea, introduce nell'ordinamento un (nuovo) diritto (al reclamo) in capo all'utente.

Rispetto a quanto evidenziato da un soggetto in merito all'eventuale rischio di procedimenti paralleli in corso, si specifica che, laddove dovesse pervenire all'Autorità un'istanza da parte del Titolare dei diritti, ai sensi del Regolamento di cui alla delibera 680/13/CONS, riguardante gli stessi diritti relativi alle medesime opere, oggetto di un procedimento innanzi all'autorità giudiziaria, la stessa sarà archiviata in quanto improcedibile.

Per gli altri rilievi, si rimanda a quanto già evidenziato in precedenza.

## **Articolo 3**

### **(Introduzione della controversia)**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Numerosi partecipanti suggeriscono di prevedere che il ricorso possa essere presentato anche dal titolare dei diritti in considerazione del fatto che una controversia avente a oggetto la legittimità del caricamento di un contenuto soggetto a diritto d'autore dovrebbe essere discussa tra il titolare del diritto e l'utente che ha caricato il contenuto medesimo. L'unico ruolo possibile per il prestatore di servizi in questa fase del procedimento è la presa d'atto della decisione finale dell'Autorità, e, dunque, l'essere destinatario dell'ordine di ripristino.

Inoltre, alcuni soggetti ritengono che il titolare dei diritti non dovrebbe essere solo parte eventuale e facoltativa del procedimento, ma dovrebbe partecipare sempre quale litisconsorte necessario. Tale previsione garantirebbe il rispetto del principio dell'integrità del contraddittorio, in quanto consentirebbe ad ognuna delle parti interessate di esporre le ragioni a supporto delle proprie istanze. Inoltre, alcuni soggetti ritengono che il procedimento dovrebbe a ben vedere svolgersi esclusivamente tra Utenti e Titolari dei diritti. Un rispondente propone di prevedere la possibilità di richiedere una valutazione giuridica all'AGCOM prima di avvalersi del meccanismo di reclamo di cui all'articolo 102-*decies*, comma 2, LDA predisposto per gli Utenti dal Prestatore o dal Nuovo Prestatore di servizi di condivisione di contenuti online.

Un soggetto che all'articolo 3 della bozza di regolamento, tra gli elementi che il reclamo deve contenere a pena di irricevibilità, non viene fatta menzione delle parti del procedimento. Appare quindi opportuno inserire un riferimento ad esse, specificando che *“parti del procedimento sono l'Utente, il Prestatore e il Titolare dei diritti”*.

Un soggetto ritiene necessario inserire una previsione ad hoc in caso di urgenza per il Titolare dei diritti, in presenza di contenuti particolarmente sensibili al fattore tempo.

Un soggetto osserva che molti Prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* hanno adottato politiche di conservazione dei dati (anche sulla base di una serie di obblighi legali e normativi) che potrebbero comportare la rimozione permanente dei contenuti prima della scadenza di tale termine (90 giorni). Infatti, nel caso in cui un Utente proponga il reclamo tempestivamente e il Prestatore adotti celermente una decisione a favore del titolare dei diritti (non ripristinando, dunque, il contenuto), il Prestatore, prima che l'Utente presenti un ricorso all'Autorità, potrebbe essere vincolato sulla base di tali obblighi a rimuovere definitivamente il contenuto. Al fine di tenere conto di aspetti di natura tecnica e normativa, lo schema di regolamento dovrebbe precisare che si possono presentare casi in cui i contenuti oggetto di reclamo non sono suscettibili di ripristino, indipendentemente dall'esito del processo di risoluzione delle controversie.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Con riferimento alla richiesta di prevedere che il ricorso possa essere presentato anche dai titolari dei diritti, nel rimandare a quanto già chiarito, si ribadisce che questi ultimi non possono presentare istanza ai sensi del presente regolamento; tuttavia, qualora ritengano che un contenuto sia reso disponibile in violazione della Legge sul diritto d'autore, i titolari possono comunque presentare un'istanza all'Autorità, chiedendone la rimozione, a norma dell'articolo 6 del Regolamento allegato alla delibera n. 680/13/CONS e s.m.i..

Quanto, invece, alla necessità che il Titolare intervenga nella controversia instaurata a norma del presente regolamento, si ritiene di dover accogliere le osservazioni formulate da parte di diversi rispondenti, prevedendo la sua partecipazione. Non si ritiene di poter prevedere, inoltre, una valutazione giuridica da parte dell'Autorità antecedente

all'utilizzo del meccanismo di reclamo in quanto esulerebbe dai compiti richiesti ad AGCOM dalla normativa primaria.

Per le altre osservazioni, si rinvia a quanto già chiarito nei punti precedenti.

#### **Articolo 4**

##### **(Avvio del procedimento)**

##### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Diversi soggetti propongono di modificare tale previsione – anche nel caso in cui l'Autorità decidesse di non concedere la facoltà di proporre ricorso avverso al reclamo al titolare dei diritti – nell'ottica di prevedere sempre che quest'ultimo venga informato dell'avvio del procedimento da parte dell'Utente. Invero, lasciare che la partecipazione del Titolare dei diritti avvenga nelle sole ipotesi in cui il Prestatore o l'Utente ne facciano richiesta appare iniquo. Inoltre, un soggetto ritiene che dalla mancata partecipazione di una delle parti al procedimento non potrà mai desumersi un implicito riconoscimento delle pretese dell'altra: in questi casi le richieste del ricorrente dovranno essere valutate sulla base della documentazione in atti ivi inclusa la richiesta di disabilitazione o rimozione da cui ha avuto origine la vicenda. Un soggetto aggiunge che, alla luce delle considerazioni svolte in merito al ruolo terzo e imparziale dei Prestatori e al necessario coinvolgimento dei Titolari dei diritti nella procedura dinanzi all'AGCOM, tale comunicazione dovrebbe essere inviata solo all'Utente e al Titolare dei diritti.

##### **Osservazioni dell'Autorità**

Si ritiene di dover accogliere le osservazioni formulate da parte di diversi rispondenti, prevedendo che il Titolare dei diritti sia informato dell'avvio del procedimento, al fine di garantire la sua partecipazione allo stesso. Non si ritiene, invece, di poter limitare la partecipazione del Prestatore, soggetto necessario in quanto il ricorso ha ad oggetto la Decisione sul reclamo adottata dal Prestatore stesso.

#### **Articolo 5**

##### **(Procedura)**

##### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Diversi soggetti ritengono che dovrebbe essere parte anche il Titolare dei diritti e che, di conseguenza, dovrebbe essergli riconosciuto anche la possibilità di presentare memorie e depositare documenti. Un soggetto sottolinea che tale disposizione dovrebbe specificare esplicitamente che il Prestatore non ha alcun obbligo di presentare memorie e depositare documenti o di partecipare in altro modo al procedimento. Infatti, il Prestatore è spesso il

soggetto che detiene il minor numero di informazioni potenzialmente rilevanti in una controversia di diritto d'autore o diritti connessi.

Alcuni soggetti che il lasso di tempo di quattro giorni lavorativi per presentare memorie e depositare documenti da parte dei titolari sembri essere troppo breve. In particolare, un soggetto propone di allungare tali termini a 20 giorni, mentre altri (propongono un termine di 7 giorni lavorativi).

Un soggetto sottolinea più in generale che i termini della procedura (35 giorni) non sembrano in linea con le esigenze dell'ambiente digitale, anche considerando la sospensione degli stessi da parte dell'Autorità per ulteriori 30 giorni. Suggerisce di prevedere un periodo di tempo più breve, con una possibile estensione ove si tratti di casi complessi.

Sempre lo stesso soggetto evidenzia l'opportunità che il titolare dei diritti riceva la comunicazione del ricorso nel momento in cui la riceve il *provider* e che lo stesso sia autorizzato a presentare una risposta e delle prove entro lo stesso termine. Ciò sarebbe in linea con i principi generali e consentirebbe anche di abbreviare la procedura.

Un altro soggetto ritiene che i tempi previsti al secondo comma dell'art. 5 siano indebitamente limitanti. In svariati casi, infatti, potrebbe essere richiesto molto più tempo prima che un Prestatore sia in grado di: 1. prepararsi adeguatamente a tale procedimento, così da garantire che le informazioni divulgate non violino altre leggi o regolamenti (ad esempio, nel caso di divulgazione di dati personali); oppure 2. ottenere tali informazioni, se prettamente tecniche o se comunque il loro recupero non sia agevole (ad esempio, in circostanze in cui il contenuto è stato rimosso in modo permanente in virtù delle politiche di conservazione dei dati). Suggerisce, dunque, che l'Autorità adotti un approccio maggiormente flessibile, come viene anche affermato dagli Orientamenti, stabilendo che la facoltà del Prestatore di presentare memorie e depositare documenti debba essere esercitata entro un termine ragionevole. Osserva, in ogni caso, che la disposizione dovrebbe specificare che il Prestatore non ha alcun obbligo di presentare memorie e depositare documenti o di partecipare in altro modo al procedimento.

Un altro soggetto ritiene che la previsione relativa all'udienza di comparizione sia sufficientemente chiara e completa. Non ritiene invece che la possibilità di prevedere un'udienza di comparizione ad istanza di parte, oltre ai casi in cui il responsabile lo ritenga opportuno, sia sufficiente. Lo stesso soggetto non ritiene adeguata l'ipotesi di dimezzare i termini del procedimento nei casi in cui l'Utente abbia un pregiudizio di eccezionale gravità derivante dalla decisione del Prestatore.

Un soggetto rispetto all'ipotesi di dimezzare i termini del procedimento nei casi in cui l'Utente abbia un pregiudizio di eccezionale gravità derivante dalla decisione del Prestatore, osserva che già il termine di 4 giorni lavorativi per la presentazione di memorie e documenti da parte dei titolari dei diritti appare troppo breve e sarebbe, pertanto, insostenibile diminuirlo ulteriormente.

Un altro soggetto ritiene che il termine previsto al comma 2 dell'articolo 5 sia troppo breve. Sostiene, inoltre, che i commi 3 e 4 dello stesso articolo siano inutili se il titolare è sempre parte del procedimento. Ribadisce ancora che deve essere garantita al titolare dei diritti la possibilità di fare reclamo ricorrere all'Autorità contro un'eventuale decisione del prestatore che dovesse accogliere la contestazione dell'utente e, di conseguenza, ordinare il ripristino del contenuto.

Con riferimento all'articolo 5, un soggetto ritiene che la soluzione proposta non appaia equilibrata e che in caso di accoglimento del reclamo dell'utente dovrebbe essere concessa al titolare dei diritti la possibilità di fare ricorso all'Autorità. La possibilità di controdeduzioni da parte dei titolari dovrebbe essere assicurata per tutti i ricorsi presentati dagli utenti, mentre il comma 3 pone dei limiti al diritto del titolare di partecipare alla procedura sulla controversia in contraddittorio con l'utente. Ritiene, quindi, che non ci siano motivi di efficienza per giustificare che il diritto dei titolari sia circoscritto ai soli casi in cui il ricorrente o l'Autorità richiedano la sua partecipazione, anche alla luce del dettato del Regolamento di cui alla delibera 680/13/CONS che prevede la partecipazione anche dell'*uploader*, ove rintracciabile, non condizionata alla richiesta del ricorrente titolare dei diritti violati.

### **Osservazioni dell'Autorità**

In merito all'eccezione sollevata da diversi soggetti di prevedere la possibilità di azionare il meccanismo di risoluzione delle controversie anche da parte del Titolare dei diritti, si rinvia a quanto già specificato sul punto nei paragrafi che precedono.

Relativamente al rilievo presentato da un soggetto di prevedere che il meccanismo di risoluzione della controversia non riguardi il Prestatore, si osserva che la Direttiva, come chiarito dagli Orientamenti, lo ha introdotto proprio al fine di consentire all'Utente la possibilità "*di contestare le decisioni dei prestatori di servizi di bloccare o rimuovere i loro caricamenti*" (cfr. pag. 28 e ss degli Orientamenti). Non è dunque accoglibile la proposta di prevedere nel regolamento la possibilità che il Prestatore si rifiuti dal prenderne parte "*senza che vi sia alcun obbligo o sanzione*". Al riguardo, si osserva che in caso di mancata partecipazione del Prestatore l'Autorità adotterà la propria decisione in base alla documentazione disponibile, ivi inclusa la richiesta di disabilitazione o rimozione da cui ha avuto origine la vicenda.

In merito all'opportunità di aumentare i giorni a disposizione del Prestatore per presentare memorie e documenti, l'Autorità, in accoglimento di detta istanza, estende il predetto termine a sette giorni lavorativi in luogo dei quattro previsti in consultazione.

Relativamente, invece, all'osservazione avanzata da un soggetto di ridurre i termini del procedimento, si osserva che l'Autorità ha richiamato il medesimo termine attualmente seguito in materia di tutela del diritto d'autore ai sensi del regolamento allegato alla delibera n. 680/13/CONS, rilevata l'efficienza di tale procedura.

Si condivide inoltre che il titolare dei diritti debba ricevere la comunicazione dell'avvenuta presentazione del ricorso

Con riferimento ai rilievi formulati da un soggetto sui termini ribadisce che le disposizioni proposte sono funzionali a garantire la prescritta celerità delle procedure.

## **Articolo 6**

### **(Decisione della controversia)**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Un soggetto suggerisce di chiarire che l'ordine dell'Autorità non rappresenta un obbligo di c.d. “*must carry*” per il Prestatore.

Inoltre, il medesimo soggetto propone di prevedere più giorni per l'adempimento dell'ordine, sì da tenere in considerazione quei casi in cui l'ordine potrebbe avere ad oggetto una larga quantità di contenuti da rimuovere, nonché i relativi tempi tecnici necessari ad adempiere.

Un soggetto sottolinea che nei casi in cui i contenuti siano stati rimossi per violazione della normativa sul diritto d'autore, ma violino anche altre norme sui contenuti stabilite da un Prestatore, questi non dovrebbe essere obbligato al ripristino. Inoltre, richiedere ai Prestatori di ottemperare a tale provvedimento entro tre giorni lavorativi potrebbe, in alcuni scenari, non essere proporzionato o tecnicamente possibile, pertanto, si propone di prevedere che il Prestatore debba ottemperare all'ordine entro un termine ragionevole. Lo stesso soggetto sottolinea ancora che a seguito dell'ordine di ripristino potrebbero verificarsi situazioni in cui lo stesso sia tecnicamente impossibile. Pertanto, propone di modificare tale disposizione prevedendo che il Prestatore non è tenuto a rendere nuovamente disponibile il contenuto in questione sul proprio servizio se ritiene in buona fede che tale contenuto violi la legge, gli obblighi contrattuali, le Condizioni generali del Prestatore o altre politiche di moderazione dei contenuti.

Un soggetto ritiene che sarebbe opportuno specificare che le decisioni assunte dall'Autorità su un determinato caso e su uno specifico contenuto non costituiscono precedente vincolante. Ogni segnalazione deve essere trattata e valutata singolarmente senza fare riferimento a decisioni precedenti.

#### **Osservazioni dell'Autorità**

Relativamente alla richiesta di un soggetto di chiarire che l'ordine dell'Autorità non rappresenta un obbligo di c.d. “*must carry*” per il Prestatore, si osserva che la decisione sul reclamo è giuridicamente vincolante tanto per l'Utente quanto per il Prestatore; quest'ultimo in particolare, nell'ipotesi in cui l'esito della risoluzione sia in favore delle istanze dell'Utente, è tenuto a rendere disponibile, nel termine indicato dall'Autorità, il contenuto oscurato o rimosso.

Con specifico riferimento alla richiesta avanzata da due soggetti di *estendere il termine* di 3 giorni previsto, specie in ragione di casi in cui vi sia un considerevole numero di contenuti, si osserva che l'articolo 6, comma 5, prevede già nella prima parte che

l’Autorità possa definire un termine specifico; al riguardo, si osserva che una tale precisazione è stata prevista proprio per circostanze come quelle indicate. Ne discende pertanto che nei casi più complessi sarà l’Autorità medesima a prevedere un termine più lungo anche alla luce delle evidenze fornite dal Prestatore.

Relativamente al suggerimento presentato da un soggetto di prevedere, nei casi di ripristino, l’inserimento del “*tecnicamente possibile*”, nel rinviare a quanto già precisato, si osserva che la decisione di rimuovere un contenuto spetta al Prestatore e, conseguentemente, questi deve garantire che un contenuto rimosso a seguito di una segnalazione possa poi essere ripristinato ove il ricorso sia accolto.

In merito a quanto segnalato da un partecipante circa il carattere non vincolante delle decisioni assunte rispetto ad altri casi futuri, si ribadisce quanto già sopra rilevato.

## **Articolo 7**

### **(Tutela giurisdizionale)**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Un soggetto ritiene che i diritti sanciti dalla Carta europea dei diritti fondamentali dell’Unione europea siano rispettati a condizione che sia prevista la partecipazione al procedimento dei titolari dei diritti e suggerisce, considerato il carattere di novità della procedura, di prevedere una clausola di rivedibilità.

#### **Osservazioni dell’Autorità**

In merito al suggerimento, avanzato da un soggetto di prevedere espressamente la clausola di rivedibilità si osserva che l’AGCOM in qualità di Autorità amministrativa indipendente può in ogni momento proporre una modifica al presente regolamento, sentiti i soggetti interessati, pur senza prevedere espressamente tale possibilità.

RITENUTO pertanto che, a seguito dei rilievi e delle osservazioni formulati nell’ambito della consultazione da parte dei soggetti intervenuti, debbano essere accolte, nei limiti e per le ragioni sopra espresse, le conseguenti modifiche e integrazioni allo schema di linee guida e allo schema di regolamento posti in consultazione;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*;

## **DELIBERA**

### **Articolo unico**

1. Sono approvate le “*Linee guida concernenti il meccanismo di reclamo predisposto dai prestatori di servizi di condivisione di contenuti online di cui all’articolo 102-decies della legge 22 aprile 1941, n. 633*”, di cui all’allegato A alla presente delibera e il “*Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e utenti di cui all’articolo 102-decies della legge 22 aprile 1941, n. 633*”, di cui all’allegato B alla presente delibera.
2. Gli allegati A e B costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
3. Le linee guida e il regolamento di cui all’allegato A e B entrano in vigore il 30° giorno successivo alla pubblicazione della presente delibera sul sito *internet* dell’Autorità.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito dell’Autorità.

Roma, 18 maggio 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba