

**DELIBERA N. 119/24/CONS**

**PROCEDIMENTO “*META PLATFORM TECHNOLOGYS LLC/ SERVIZI DI CONSULENZA AI CONSUMATORI (RIMBORSAMI)*” AI SENSI DELL’ARTICOLO 6 DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N. 115/23/CONS**

**(PROC. 2/24/ DSDI/REC - FDG)**

**L’AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 30 aprile 2024;

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*” (di seguito, anche la Legge);

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*”;

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);

VISTO, in particolare, il par. 9 del citato art. 17 a norma del quale “Gli Stati membri dispongono che i prestatori di servizi di condivisione di contenuti online istituiscano un meccanismo di reclamo e ricorso celere ed efficace che sia disponibile agli utenti dei loro servizi in caso di controversie in merito alla disabilitazione dell'accesso a, o alla rimozione di, specifiche opere o altri materiali da essi caricati.

Ove i titolari dei diritti chiedano che sia disabilitato l'accesso a loro specifiche opere o altri materiali, o che tali opere o altri materiali siano rimossi, essi devono indicare debitamente i motivi della richiesta. I reclami presentati nell'ambito del meccanismo di cui al primo comma sono trattati senza indebito ritardo e le decisioni volte a disabilitare l'accesso o a rimuovere i contenuti caricati sono soggette a verifica umana. Gli Stati membri garantiscono altresì che meccanismi di ricorso stragiudiziale siano disponibili per la risoluzione delle controversie. Tali meccanismi consentono una risoluzione imparziale delle controversie e non privano l'utente della protezione giuridica offerta dal diritto nazionale, fatto salvo il diritto degli utenti di avvalersi di mezzi di ricorso giurisdizionali efficaci. In particolare, gli Stati membri provvedono a che gli utenti abbiano 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.

La presente direttiva non incide in alcun modo sugli utilizzi legittimi, quali quelli oggetto delle eccezioni o limitazioni previste dal diritto dell'Unione, e non comporta l'identificazione dei singoli utenti né il trattamento dei dati personali, salvo conformemente alla direttiva 2002/58/CE e al regolamento (UE) 2016/679.

I prestatori di servizi di condivisione di contenuti online informano i loro utenti, nei loro termini e condizioni, della possibilità di utilizzare opere e altri materiali conformemente alle eccezioni o limitazioni al diritto d'autore e ai diritti connessi previste dal diritto dell'Unione.”;

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);

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);

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*” introdotto dal citato d. lgs. n. 177/2021;

VISTO, in particolare, art. 102-*decies* LDA che ha trasposto nel nostro ordinamento il menzionato art. 17 della direttiva ed in particolare il comma 4 ai sensi del quale: *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, altresì, che l’articolo 102-*decies*, comma 4, LDA, ha attribuito 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* a seguito di un’istanza presentata da parte di un titolare di un diritto di rimuovere uno o più contenuti caricati dall’utente può essere reclamata;

VISTA la delibera n. 115/23/CONS del 18 maggio 2023, adottata in attuazione del citato art. 102-*decies* LDA, recante “*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*” che ha dato attuazione alle previsioni recate dall’art. 102-*decies* LDA;

VISTO, in particolare il “*Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e utenti di cui all’art. 102-*decies* della legge 22 aprile 1941, n. 633*” di cui allegato B alla delibera n. 115/23/CONS (di seguito anche Regolamento controversie o Regolamento);

VISTO il regolamento (UE) n. 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 ed in particolare gli articoli 17, 20 e 59 (regolamento sui servizi digitali, di seguito anche Regolamento DSA);

VISTI in particolare:

- l’articolo 17, par. 1, del predetto Regolamento DSA ai sensi del quale “*I prestatori di servizi di memorizzazione di informazioni forniscono a tutti i destinatari del servizio interessati una motivazione chiara e specifica per le seguenti restrizioni imposte a motivo del fatto che le informazioni fornite dal destinatario del*

- servizio costituiscono contenuti illegali o sono incompatibili con le proprie condizioni generali: a) eventuali restrizioni alla visibilità di informazioni specifiche fornite dal destinatario del servizio, comprese la rimozione di contenuti, la disabilitazione dell'accesso ai contenuti o la retrocessione dei contenuti; b) la sospensione, la cessazione o altra limitazione dei pagamenti in denaro; c) la sospensione o la cessazione totale o parziale della prestazione del servizio; d) la sospensione o la chiusura dell'account del destinatario del servizio” (enfasi aggiunta);*
- *l'articolo 17, par. 3, del predetto Regolamento DSA ai sensi del quale “La motivazione di cui al paragrafo 1 contiene almeno le informazioni seguenti: a) l'informazione che indichi se la decisione comporti la rimozione delle informazioni, la disabilitazione dell'accesso alle stesse, la retrocessione o la limitazione della visibilità delle informazioni oppure la sospensione o la cessazione dei pagamenti in denaro relativi a tali informazioni o imponga altre misure di cui al paragrafo 1 in relazione alle informazioni, e, ove opportuno, la portata territoriale della decisione e la sua durata; b) i fatti e le circostanze su cui si basa la decisione adottata, compresa, ove opportuno, l'informazione che indichi se la decisione sia stata adottata in base a una segnalazione presentata a norma dell'articolo 16 oppure sia stata basata su indagini volontarie di propria iniziativa e, ove strettamente necessario, l'identità del notificante; c) ove opportuno, informazioni sugli strumenti automatizzati usati per adottare la decisione, ivi compresa l'informazione che indichi se la decisione sia stata adottata in merito a contenuti individuati o identificati per mezzo di strumenti automatizzati; d) se la decisione riguarda presunti contenuti illegali, un riferimento alla base giuridica invocata e una spiegazione delle ragioni per cui l'informazione è considerata contenuto illegale in applicazione di tale base giuridica; e) se la decisione si basa sulla presunta incompatibilità delle informazioni con le condizioni generali del prestatore di servizi di memorizzazione di informazioni, un riferimento alla clausola contrattuale invocata e una spiegazione delle ragioni per cui le informazioni sono ritenute incompatibili con tale clausola; f) informazioni chiare e di facile comprensione sui mezzi di ricorso a disposizione del destinatario del servizio in relazione alla decisione, in particolare, se del caso, attraverso i meccanismi interni di gestione dei reclami, la risoluzione extragiudiziale delle controversie e il ricorso per via giudiziaria”;*
  - *l'articolo 17, par. 4, del predetto Regolamento DSA ai sensi del quale “Le informazioni fornite dai prestatori di servizi di memorizzazione di informazioni a norma del presente articolo devono essere chiare e facilmente comprensibili e il più possibile precise e specifiche tenuto conto delle circostanze del caso. In particolare, le informazioni devono essere tali da consentire ragionevolmente al destinatario del servizio interessato di sfruttare in modo effettivo le possibilità di ricorso di cui al paragrafo 3, lettera f)”;*
  - *l'articolo 20, par. 4, del predetto Regolamento DSA ai sensi del quale “I fornitori di piattaforme online gestiscono i reclami presentati attraverso il loro sistema*

*interno di gestione dei reclami in modo tempestivo, non discriminatorio, diligente e non arbitrario. Se un reclamo contiene motivi sufficienti per indurre il fornitore della piattaforma online a ritenere che la sua decisione di non dare seguito alla segnalazione sia infondata o che le informazioni oggetto del reclamo non siano illegali né incompatibili con le condizioni generali, o se tale reclamo contiene informazioni indicanti che il comportamento del reclamante non giustifica le misure adottate, il fornitore della piattaforma online annulla senza indebito ritardo la decisione di cui al paragrafo 1”;*

- *l’articolo 20, par. 5, del predetto regolamento DSA ai sensi del quale “i fornitori di piattaforme online comunicano senza indebito ritardo ai reclamanti la loro decisione motivata relativa alle informazioni cui si riferisce il reclamo e la possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all’articolo 21 e le altre possibilità di ricorso a loro disposizione”;*
- *l’articolo 58, par. 1, del predetto regolamento DSA ai sensi del quale “A meno che la Commissione non abbia avviato un’indagine per la stessa presunta violazione, qualora il coordinatore dei servizi digitali del luogo di destinazione abbia motivo di sospettare che un fornitore di un servizio intermediario abbia violato il presente regolamento in una maniera che abbia ripercussioni negative sui destinatari del servizio nello Stato membro del coordinatore dei servizi digitali interessato, può chiedere al coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento di valutare la questione e di adottare le misure di indagine e di esecuzione necessarie per garantire il rispetto del presente regolamento”;*

VISTO il decreto-legge 15 settembre 2023, n. 123, recante “*Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale*” come convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2023, n. 159 e, in particolare, l’articolo 15 (di seguito, anche Decreto);

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

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

VISTA l’istanza del 2 febbraio 2024 (ns. prot. n. 32355) con la quale il sig. Andrea Cuoco in qualità di legale rappresentante della società Servizi di Consulenza ai

Consumatori con sede legale in via G. Arcovito n. 22, Reggio Calabria ha presentato un ricorso ai sensi dell'art. 3 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. Quadro giuridico di riferimento

Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 177, che recepisce la direttiva UE 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale (di seguito Decreto), ha modificato e integrato la legge sul diritto d'autore (d'ora in avanti anche LDA), attribuendo nuove e significative competenze di regolazione, vigilanza e sanzionatorie, nonché di risoluzione delle controversie all'Autorità.

Per quanto qui di interesse, il richiamato Decreto, nel recepire l'articolo 17, paragrafo 9 della Direttiva UE 2019/790, ha introdotto, all'interno del nuovo Titolo II-*quater* LDA, rubricato "*Utilizzo di contenuti protetti da parte dei prestatori di servizi di condivisione di contenuti online*", l'articolo 102-*decies*.

Quest'ultima previsione ha affidato all'Autorità il compito di adottare apposite linee guida, finalizzate a dettare i criteri affinché i meccanismi di reclamo<sup>1</sup> predisposti dai Prestatori siano ispirati ai principi di celerità ed efficacia.

Inoltre, il richiamato articolo 102-*decies* ha previsto che l'Autorità debba adottare uno specifico regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online* e utenti<sup>2</sup>.

In particolare, a valle della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 276/22/CONS, l'Autorità ha dato attuazione al predetto art. 102-*decies* mediante l'adozione della delibera n. 115/23/CONS del 18 maggio 2023, recante "*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*" (d'ora in avanti anche la Delibera).

L'allegato A alla Delibera è dedicato alle Linee Guida sui criteri che i prestatori devono seguire affinché siano messi a disposizione dei propri utenti dei mezzi di reclamo celeri ed efficaci contro la rimozione o disabilitazione di contenuti per violazione del diritto d'autore.

---

<sup>1</sup> In particolare, si tratta degli utenti a cui sono stati rimosse o disabilitate opere tutelate dal diritto d'autore da parte delle piattaforme.

<sup>2</sup> Nello specifico, si tratta degli utenti, sia persone fisiche che giuridiche, che hanno caricato "Opere" o "Materiali", tutelati dalla legge sul diritto d'autore a mezzo di un Servizio o un Nuovo Servizio, successivamente rimosse o disabilitate dalla piattaforma.

L'allegato B al citato provvedimento, invece, è dedicato al Regolamento che detta la procedura da seguire per la risoluzione delle controversie tra Prestatore e Utente.

In particolare, la procedura di risoluzione delle controversie riguarda esclusivamente la decisione sul reclamo presentato dall'utente, attraverso la specifica modulistica predisposta, entro 90 giorni: i) dalla data di comunicazione della Decisione sul reclamo da parte del Prestatore o; ii) decorso il termine ultimo per l'assunzione della Decisione sul reclamo come specificato all'interno delle Condizioni generali di servizio e, ad ogni modo, entro il termine stabilito dall'art. 7, comma 1, delle Linee guida, senza che il Prestatore abbia assunto la Decisione.

## **2. Il procedimento**

Con istanza in data 2 febbraio 2024 (ns. prot. n. 32355) il sig. Andrea Cuoco, in qualità di legale rappresentante della società Servizi di Consulenza ai Consumatori (di seguito, anche l'Utente) ha trasmesso un ricorso avverso la decisione sul reclamo adottata dalla società Meta Platforms Ireland Limited (di seguito, anche Meta o il Prestatore) e relativa alla chiusura del profilo utente denominato "*Rimborsami.it*", presso i servizi di condivisione di contenuti *online* "Instagram" e "Facebook", chiedendo, dunque, di attivare la procedura prevista dall'articolo 3, comma 1, del Regolamento.

In data 16 febbraio 2024 (prot. n. 48725), è stato notificato, ad entrambe le parti, l'avvio del procedimento n. 2/24/ DSDI/REC – FDG", ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento.

Meta ha presentato le proprie memorie e depositato la relativa documentazione in data 4 marzo 2024 (nota prot. n. 67404), successivamente integrata l'11 marzo seguente (prot. 74904), a seguito di una richiesta degli uffici.

Il 5 marzo 2024 (nota prot. n. 68726) la Direzione ha trasmesso le predette memorie all'Utente ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del Regolamento.

In pari data, l'Utente ha presentato le proprie memorie di replica (prot. n. 69482).

Al fine di disporre di ogni più utile elemento conoscitivo per la definizione della controversia, il Responsabile del procedimento ha convocato le parti in audizione congiunta (nota 11 marzo 2024, ns. prot. n. 76138).

In data 15 marzo 2024, Meta ha comunicato la propria intenzione di non presenziare all'udienza (prot. n. 80091).

Il 18 marzo 2024 seguente si è svolta in via telematica l'udienza di discussione cui ha partecipato unicamente l'Utente.

Svolta l'udienza di discussione, acquisita la documentazione in atti e ritenuti idonei alla valutazione del caso gli elementi ottenuti nel corso dell'istruttoria, si ritiene che possa definirsi la controversia nei termini che seguono.

### 3. Il fatto

Come in epigrafe sintetizzato, la controversia riguarda la disabilitazione della pagina denominata “Rimborsami.it” di titolarità dell’Utente da parte di Meta presso i servizi di condivisione dei contenuti *online* “Facebook” e “Instagram”; all’interno di tali profili, erano presenti diverse opere (di carattere audiovisivo, fotografico, videoludico, editoriale e letterario) protette dal diritto d’autore di titolarità dell’Utente.

In particolare, la società Servizi di Consulenza ai Consumatori mediante il proprio servizio denominato “Rimborsami” offre un servizio legale di assistenza degli utenti per il recupero dei crediti. Come chiarito anche nel corso dell’udienza di discussione, sulla pagina Facebook e sul proprio *account* Instagram vengono rese note le decisioni favorevoli ottenute a seguito delle azioni intraprese senza evidentemente pubblicare notizie o dati riservati.

L’Utente a seguito della disabilitazione ha immediatamente presentato istanza di reclamo nei confronti del Fornitore; tale richiesta è rimasta inevasa.

In particolare, l’Utente, nella predetta istanza, ha dichiarato di aver presentato già in data 21 gennaio 2024 via *mail* un reclamo a Meta avente ad oggetto la immotivata disabilitazione dei due *account*, con conseguente oscuramento dei contenuti ivi presenti.

Il Prestatore, in pari data, ha inviato all’Utente una *mail* automatica, dichiarando, in lingua inglese, che la pagina Instagram di riferimento era stata chiusa perché “*come utente di Instagram, hai accettato i nostri Termini di utilizzo, inclusi i nostri regolamenti sulla proprietà intellettuale, i quali stabiliscono che non puoi utilizzare i nostri prodotti per fare o condividere qualcosa che violi i diritti di qualcun altro o altrimenti violi la legge*”.

Nella medesima *mail* automatica, Meta ha, altresì, aggiunto, sempre in lingua inglese e con esclusivo riferimento a Instagram, che “*Se ritieni che il tuo account sia stato disabilitato per errore, puoi rispondere a questa email spiegando perché credi che il tuo account non abbia violato i nostri Termini di utilizzo, in particolare le nostre politiche sulla proprietà intellettuale*”.

L’Utente ha dichiarato di aver trasmesso ulteriori *mail* senza aver ricevuto alcuna risposta da parte di Meta.

La convenuta società Meta, costituitasi in lite, ha precisato di aver inibito l’utilizzo dei propri servizi all’Utente avendo ricevuto una segnalazione relativa all’uso non autorizzato del marchio per promuovere presunte attività bancarie attraverso la “sponsorizzazione” a pagamento di un *post* dell’Utente. Conseguentemente contesta integralmente le asserzioni dell’Utente chiedendo ad Agcom l’integrale rigetto della domanda sul presupposto che la procedura avviata dall’Utente non riguardi una violazione del copyright quanto l’uso illegittimo di un marchio, competenza non attribuita all’Autorità. Per tale motivo Meta rileva che l’istanza esula dall’ambito di applicazione del Regolamento. Osserva, al riguardo, di aver oscurato le pagine dell’utente a seguito di una segnalazione ricevuta per uso illecito di un marchio altrui, materia che

non rientra tra le competenze attribuite dal legislatore all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con l’articolo 102-*decies* LDA.

#### **4. Le argomentazioni delle parti**

##### *4.1. La posizione dell’Utente*

Con le memorie integrative inviate in data 5 marzo 2024, l’Utente, nel ribadire che i numerosi reclami presentati al servizio assistenza di Meta sono rimasti inevasi e di non aver mai ricevuto *“alcun riscontro in merito alle reali motivazioni della chiusura delle pagine oggetto di controversia, non ultima l’ennesima richiesta di chiarimenti inoltrata anche il giorno stesso dell’invio del presente ricorso”*, ha osservato che solo grazie all’intervento dell’Autorità ha potuto apprendere i motivi che hanno portato all’oscuramento delle proprie pagine, attraverso l’esame delle memorie del Fornitore. Motivi fondati, a riferire, su un *post* che avrebbe asseritamente leso le *policies* di Meta.

Al riguardo, l’Utente ha segnalato che *«non è stato prodotto agli atti alcun mandato affidato da Intesa San Paolo S.p.A. alla società denominata “Group-IB Digital Risk Protection”. Infatti, nei giorni immediatamente precedenti ed anche successivi alla chiusura delle pagine il sottoscritto riceveva numerosi tentativi di email “PHISHING” dove dei presunti account del servizio assistenza di Meta richiedevano nome utente e password al fine di interrompere la procedura di chiusura delle pagine oggetto di ricorso»*. Inoltre, l’Utente ha precisato che *post* dello stesso tipo e della stessa natura sono presenti in tutte le pagine dei *competitor* di *Rimborsami.it*, senza che sia stata adottata nessuna azione, riproducendo, a tal fine, una serie di esempi.

Lo stesso soggetto ha fatto, vieppiù, presente di aver utilizzato, da diversi mesi, il servizio pubblicitario a pagamento (cd. sponsorizzazioni) di Meta e di aver positivamente *“superato i controlli del servizio assistenza della società Meta”* delle condizioni di utilizzo dei servizi offerti (Facebook e Instagram).

Infine, con specifico riferimento al *post* contestato, l’Utente ha precisato che l’opera da questi creata e che riprendeva un assegno regolarmente emesso dall’istituto di credito Intesa San Paolo S.p.A., non era finalizzato a promuovere *“presunte attività bancarie”* ma a pubblicizzare l’esito vittorioso di un contenzioso tramite una propria creazione grafica ed intellettuale, protetta dall’articolo 2 della legge sul diritto d’autore.

Sul punto, l’Utente ha precisato che detto contenuto afferiva al risultato ottenuto dalla propria attività professionale tramite una sentenza pubblica avente ad oggetto il rimborso ricevuto da un proprio assistito da parte del predetto istituto di credito. Inoltre, lo stesso ha specificato che si è trattato del: *“risultato ottenuto dallo studio legale e per il quale non esiste alcuna clausola di riservatezza ma altresì per il quale è stata condannata la Spett.le Intesa San Paolo S.p.A. ad effettuare la massima pubblicità della sentenza”*.

##### *4.2. La posizione del Prestatore*

La convenuta società Meta, costituitasi in lite (con nota del 4 marzo 2024 prot. n. 67404), ha precisato di aver inibito l’utilizzo dei propri servizi all’Utente avendo ricevuto

una segnalazione relativa all'uso non autorizzato di un marchio per promuovere presunte attività bancarie attraverso la "sponsorizzazione" (servizio pubblicitario di Meta) a pagamento di un *post* dell'Utente.

Conseguentemente, ha contestato le asserzioni dell'Utente chiedendo ad Agcom l'integrale rigetto della domanda sul presupposto che la procedura non riguardi una violazione del diritto d'autore quanto l'uso illegittimo di un marchio, competenza non attribuita all'Autorità. A giudizio di Meta, conseguentemente, l'istanza esula dall'ambito di applicazione del Regolamento.

#### 4.3. L'audizione

Al fine di disporre di ogni più utile elemento conoscitivo per la definizione della controversia, il Responsabile del procedimento ha convocato le parti in audizione congiunta (nota 11 marzo 2024, ns. prot. n. 76138). In data 15 marzo 2024, Meta ha comunicato la propria intenzione di non presenziare all'udienza (prot. n. 80091); parimenti con nota del 15 marzo 2024 l'Utente ha confermato la propria partecipazione all'udienza, unitamente al proprio legale.

Il 18 marzo 2024 si è svolta in via telematica l'udienza di discussione nell'ambito della quale l'Utente ha dichiarato di aver ricevuto nell'ultimo periodo prima della chiusura dell'*account*, una *mail* di *phishing* da parte di un "falso" supporto della piattaforma Meta, con la quale si lamentava una presunta violazione del *copyright*.

In particolare, con riferimento alla sospensione delle pagine, ha sottolineato che il Prestatore, senza alcun preliminare avvertimento, è intervenuto direttamente con il blocco integrale dei due *account* nei quali era presente anche il *post* oggetto di presunta violazione, al pari di diverse altre opere protette dal diritto d'autore. Su tale aspetto ha anche osservato che il Prestatore non si è limitato alla rimozione del contenuto pubblicitario segnalato in presunta violazione dei termini e condizioni di uso dei servizi di Meta.

L'Utente ha, infine, ribadito di aver beneficiato, sempre a fronte di regolare pagamento, sin dal mese di ottobre 2023 (ossia 3 mesi prima dell'oscuramento), con plurimi rinnovi, del servizio pubblicitario di Meta di sponsorizzazione del *post* successivamente ritenuto violativo dei diritti di un soggetto terzo segnalante.

Con successiva nota del 19 marzo 2024 (prot. n. 82844), l'Utente ha trasmesso delle integrazioni documentali comprovanti i successivi tentativi via *mail* posti in essere (successivamente alla chiusura delle proprie pagine e prima dell'avvio della presente procedura di risoluzione della controversia), nei confronti della piattaforma al fine di poter comprendere le ragioni che hanno portato il Fornitore a chiudere i suoi profili social; parimenti ha, altresì, prodotto, la schermata di una delle sue pagine social nella quale si afferma che "*stiamo controllando le tue informazioni*" a riprova del fatto che il reclamo non è stato ancora completato.

## 5. Gli approfondimenti istruttori effettuati

Alla luce della novità e complessità del caso *de quo*, l’Autorità ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 5, comma 1, del Regolamento la sospensione del termine per l’adozione del provvedimento conclusivo al fine di poter svolgere ulteriori approfondimenti.

In data 9 aprile 2024 (prot. n. 102157), l’Utente ha trasmesso delle memorie integrative nella quali ha specificato che *“Tutte le raffigurazioni presenti nelle pubblicazioni delle pagine oscurate sono protetti dal diritto d’autore in quanto opere grafiche e di design create dal ricorrente tramite strumentazioni professionali”*.

In aggiunta, nella medesima nota, l’Utente ha dichiarato e prodotto in atti, che tra i contenuti protetti dal diritto d’autore, presso i propri canali social e rimossi da Meta, erano, altresì, presenti contenuti editoriali riconducibili ad una propria produzione creativa ed intellettuale, precisando che *“Le violazioni del diritto d’autore possono riguardare i diritti morali: usurpazione della paternità dell’opera (= plagio); deformazione, mutilazione, modificazione o qualsiasi intervento sull’opera che possa compromettere l’onore o la reputazione dell’autore, compreso l’oscuramento o la rimozioni dei contenuti. Evento che nel caso di specie si è verificato”*.

In pari data il Prestatore ha trasmesso una nota (prot. n. 101813) nella quale, oltre a produrre la procura ricevuta da parte dell’istituto di credito, ha ribadito che i profili Facebook e Instagram dell’Utente *“sono stati disabilitati a seguito della ricezione di alcune richieste di rimozione inviate da terzi che lamentavano, unicamente, la violazione dei propri diritti di marchio. È allora evidente che la vicenda riguarda materie che esulano dall’ambito di applicazione del Regolamento e che il Procedimento andrebbe immediatamente archiviato”*.

## 6. Valutazioni conclusive

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, esaminate le evidenze documentali, si ritiene che l’istanza presentata esuli dall’ambito di applicazione del Regolamento.

In particolare, si osserva che la decisione assunta dal prestatore si fonda su motivazioni connesse alla tutela del marchio di un soggetto terzo. Ne consegue l’estraneità della controversia all’ambito di applicazione oggettivo del Regolamento.

Cionondimeno, all’esito dell’istruttoria svolta, si ritiene che la condotta posta in essere dal Prestatore integri gli estremi di una violazione delle pertinenti previsioni recate dal Regolamento DSA.

Rilevano a tal fine le disposizioni di cui agli articoli 17 e 20 le quali prescrivono a carico del Prestatore, rispettivamente, un obbligo di *“motivazione chiara e specifica”* per le restrizioni imposte tra cui è citata, alla lett. d), proprio la *“sospensione o chiusura”* dell’account e l’obbligo di mettere a disposizione dei destinatari del servizio un sistema interno di gestione dei reclami che sia *“di facile accesso e uso”* attraverso il quale i reclami

sono decisi “*in modo tempestivo, non discriminatorio diligente e non arbitrario*”. I fornitori di piattaforme online, inoltre, devono comunicare “*senza indebito ritardo ai reclamanti la loro decisione motivata relativa alle informazioni cui si riferisce il reclamo e la possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 21 ....*” (enfasi aggiunta). Tali decisioni, infine, dovrebbero essere prese con la supervisione di personale adeguatamente qualificato e non avvalendosi esclusivamente di strumenti automatizzati.

Nessuna delle condizioni sopra descritte appare soddisfatta nel caso di specie.

Nel merito della fattispecie, vale altresì rilevare che il contenuto oggetto di segnalazione non era un qualsiasi *post* organico pubblicato dall'Utente, ma rientrava in un servizio pubblicitario (sponsorizzato) dalla società Meta. In dettaglio, è importante rilevare che il contenuto “*sponsorizzato*”, a differenza di qualunque altro contenuto organico, viene pubblicato solo dopo un periodo di tempo non inferiore a 24 ore, tempo necessario a Meta per accertare il rispetto delle (1.) *Normative pubblicitarie della piattaforma* e (2.) *Normative di Facebook*.

Tale controllo avviene prima che l'inserzione venga pubblicata e il soggetto allo stesso sottoposto può verificare lo stato dell'inserzione fino alla sua approvazione (guida di Facebook con elenco di controllo di base per le Normative pubblicitarie <https://www.facebook.com/business/help/757209948405699?id=434838534925385>).

Pertanto, il *post* sponsorizzato è sottoposto ad un controllo preventivo, automatico cui può aggiungersi anche il controllo umano<sup>3</sup> da parte della società volto a verificarne il relativo contenuto pubblicitario (“*In base ai risultati del controllo, autorizziamo o rifiutiamo la pubblicazione*”).

Inoltre, occorre osservare che Meta ha verificato detto contenuto ed autorizzato la sua diffusione pubblicitaria sin dal mese di ottobre 2023 a fronte dei regolari pagamenti, ampiamente prima della segnalazione ricevuta in data 21 gennaio 2024.

Ne consegue che il Prestatore avrebbe potuto riscontrare il presunto uso illegittimo di un marchio sin dal momento in cui l'Utente/Inserzionista ha utilizzato il servizio pubblicitario (ottobre 2023, dunque ben oltre 3 mesi prima della rimozione) di Meta per promuovere la propria attività e i propri contenuti.

L'unica motivazione fornita (si ribadisce, in lingua inglese) all'Utente ha riguardato, infatti, la pretesa violazione dei termini di utilizzo del servizio “*inclusi i nostri regolamenti sulla proprietà intellettuale, i quali stabiliscono che non puoi utilizzare i nostri prodotti per fare o condividere qualcosa che violi i diritti di qualcun altro o altrimenti violi la legge*” (cfr. istanza dell'Utente).

---

<sup>3</sup> Come si evince nella apposita sezione “*come funziona il controllo delle inserzioni. Informazioni sulle inserzioni in fase di controllo | Centro assistenza per le aziende di Meta (facebook.com)*”.

Infatti, si osserva che Meta non ha fornito alcun tipo di assistenza al proprio utente, omettendo di offrire adeguate motivazioni in merito alla decisione di blocco del proprio *account*.

Inoltre, come detto, il Prestatore non si è comunque limitato a rimuovere esclusivamente il contenuto segnalato, ma ha disabilitato l'intera pagina dell'Utente all'interno della quale, come sopra descritto, erano presenti diversi contenuti protetti dal diritto d'autore ai sensi della normativa di riferimento.

Dalle evidenze raccolte non sembra che Meta abbia fornito al proprio utente le informazioni in maniera chiara e facilmente comprensibile e *“il più possibile precise e specifiche tenuto conto delle circostanze del caso. In particolare, le informazioni devono essere tali da consentire ragionevolmente al destinatario del servizio interessato di sfruttare in modo effettivo le possibilità di ricorso di cui al paragrafo 3, lettera f)”*.

Alla luce di quanto sopra riportato, nella propria veste di Digital Service Coordinator per l'Italia e tenuto conto del fatto che Meta è una piattaforma notificata dalla Commissione, l'Autorità ritiene di procedere ai sensi dell'articolo 58, par. 1, del regolamento DSA segnalando la condotta al Coordinatore per i servizi digitali del paese di stabilimento di Meta per la richiesta di valutazione della questione e adozione delle misure di indagine e di esecuzione necessarie a garantire il rispetto del Regolamento, nonché alla Commissione europea per tutti i seguiti di rispettiva competenza.

RITENUTO pertanto che l'istanza presentata dal sig. Andrea Cuomo in qualità di legale rappresentante della società Servizi di Consulenza ai Consumatori esuli, per le motivazioni sopra riportate, dall'ambito di applicazione del Regolamento;

RITENUTO tuttavia che la condotta posta in essere da Meta nella fattispecie *de qua* rilevi ai fini del rispetto delle previsioni recate dagli articoli 17 e 20 del Regolamento DSA;

RITENUTO pertanto, nell'esercizio delle competenze connesse al ruolo di coordinatore dei servizi digitali per l'Italia, di procedere ai sensi dell'art. 58 del medesimo Regolamento comunicando le evidenze istruttorie al coordinatore dei servizi digitali del paese di stabilimento della società Meta ai sensi dell'art. 58, par. 1, nonché, trattandosi un operatore notificato come VLOP, alla Commissione europea;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

- l'archiviazione dell'istanza presentata dal sig. Andrea Cuomo, in qualità di legale rappresentante della società Servizi di Consulenza ai Consumatori con sede legale in via G. Arcovito n. 22, Reggio Calabria nei confronti della società Meta Platforms Ireland Limited, registrata in Irlanda con il numero 462932 LSD, con sede legale in 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour Dublino 2 D02 X525 (Irlanda) per le ragioni di cui in premessa;

- di trasmettere le evidenze istruttorie relative alla condotta posta in essere da Meta, in quanto rilevanti ai fini del rispetto degli artt. 17 e 20 del DSA, al DSC di stabilimento ai sensi dell'art. 58, paragrafo 1, del DSA, nonché alla Commissione europea.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso presso il Tar del Lazio.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 aprile 2024

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Laura Aria

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