



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 194/23/CONS

MODIFICA DEL QUADRO REGOLAMENTARE IN MATERIA DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE O FORNITORI DI SERVIZI DI MEDIA AUDIOVISIVI E PER L'ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 42, COMMA 9, DEL TUSMA CON RIFERIMENTO ALLE PIATTAFORME DI CONDIVISIONE DI VIDEO

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 26 luglio 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 il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Codice*, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTO il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante “*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*”;

VISTO il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, recante “*Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 149.

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, recante il *Testo unico dei servizi di media audiovisivi*, di seguito “TUSMA”, e in particolare gli articoli 40, 41 e 42;

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 (regolamento sui servizi digitali);

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

VISTA la delibera n. 661/15/CONS, del 1° dicembre 2017, recante “*Istituzione dell’elenco di organismi ADR, ai sensi dell’art. 141-decies del Codice del consumo, e approvazione del regolamento sulla tenuta dell’elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Regolamento di procedura*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 14 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, di seguito “*Regolamento applicativo*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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. 22/23/CONS dell’8 febbraio 2023, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi per l’attuazione dell’articolo 42, comma 9, del TUSMA con riferimento ai servizi di piattaforme di condivisione di video*”;

VISTA la determina del Segretario Generale n. 10/22/SG, del 16 giugno 2022, con cui è stato istituito un gruppo di lavoro per l’attuazione delle disposizioni di cui all’ articolo 42, comma 9, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208;

CONSIDERATA l'esigenza di dare attuazione alle modifiche del quadro legislativo di riferimento, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video, di cui all'articolo 42 TUSMA;

VISTI i contributi dei soggetti partecipanti alla consultazione;

SENTITE le osservazioni formulate nel corso delle audizioni dei soggetti che ne hanno fatto richiesta;

TENUTO CONTO di quanto emerso nell'ambito della consultazione pubblica avviata con la predetta delibera n. 22/23/CONS, le cui risultanze sono riportate nel documento di sintesi dei contributi ricevuti, di cui all'allegato A alla presente delibera;

CONSIDERATO quanto segue:

1. L'attuazione dell'articolo 42, comma 9, del TUSMA e la proposta di modifica del quadro regolamentare.

L'articolo 42 del TUSMA, nel dettare alcune prescrizioni applicabili ai fornitori di piattaforme di servizi di condivisione di video (di seguito "VSP") "*soggetti alla giurisdizione italiana*", al comma 9 stabilisce che «*[f]erma restando la possibilità di ricorrere all'Autorità giudiziaria, per la risoluzione delle controversie derivanti dall'applicazione del presente articolo, è ammesso il ricorso alle procedure alternative e stragiudiziali di risoluzione delle controversie fra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video dettate, nel rispetto del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, da un apposito regolamento emesso dall'Autorità entro centottanta giorni dall'entrata in vigore del presente testo unico*».

Al fine di comprendere l'ambito di applicazione soggettivo della norma è opportuno richiamare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lett. c) del TUSMA, per "servizio di piattaforma per la condivisione di video" deve intendersi «*un servizio, quale definito dagli articoli 56 e 57 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, ove l'obiettivo principale del servizio stesso, di una sua sezione distinguibile o di una sua funzionalità essenziale sia la fornitura di programmi, video generati dagli utenti o entrambi destinati al grande pubblico, per i quali il fornitore della piattaforma per la condivisione di video non ha responsabilità editoriale, al fine di informare, intrattenere o istruire attraverso reti di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'articolo 2, lettera a), della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, e la cui organizzazione è determinata dal fornitore della piattaforma per la condivisione di video,*

anche con mezzi automatici o algoritmi, in particolare mediante visualizzazione, attribuzione di tag e sequenziamento».

Per determinare, poi, la sussistenza del requisito dello stabilimento sul territorio nazionale (dal quale deriva l'assoggettamento alla giurisdizione italiana) occorre far riferimento ai criteri dettati all'articolo 41, commi da 1 a 5, del medesimo Testo unico, in base ai quali l'Autorità è chiamata, ai sensi del successivo comma 10, a compilare e mantenere aggiornato un elenco dei fornitori di VSP stabiliti in Italia, nonché di quelli "*che si considerano operanti sul territorio nazionale*", ai fini dell'applicazione della procedura di cui all'articolo 5, commi 2, 3 e 4 del decreto legislativo n. 70 del 2003.

Per quanto concerne l'ambito di applicazione oggettivo, la lettura -anche in chiave sistematica- della disposizione porta a ritenere che il legislatore abbia inteso prevedere un sistema di risoluzione alternativa delle controversie tendenzialmente comprensivo di qualsiasi contenzioso derivante dal mancato rispetto degli obblighi o dei divieti posti in capo ai *providers* di VSP dall'art. 42 del TUSMA. Si tratterebbe, in altri termini, di un meccanismo di tutela privatistica delle posizioni degli utenti che si dovessero ritenere pregiudicati da condotte contrarie alle disposizioni dell'articolo 42, che si andrebbe ad aggiungere agli strumenti di *public enforcement* già offerti dall'ordinamento¹. A favore di tale lettura, d'altronde, gioca l'espresso richiamo alle disposizioni di cui al d. lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione civile e commerciale, e dunque a una disciplina generalista, piuttosto che a quelle settoriali, quali quelle della legge n. 249/1997 o del d. lgs. n. 130/2015.

1.1 La procedura per la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP soggetti alla giurisdizione italiana.

Da un punto di vista procedurale, sempre il richiamo al rispetto delle disposizioni del d. lgs. n. 28/2010 - senza alcun riferimento al potere di intervento nelle controversie, come nella l. 249/97, o a un "sistema di rimborsi o indennizzi" - porta a ritenere che la procedura da adottare debba limitarsi alla sola fase conciliativa, senza alcun esito decisorio, a differenza di quanto avviene per il settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi di media audiovisivi.

Inoltre, stante la chiara indicazione in *incipit* dell'articolo 42, comma 9, del TUSMA, ove si fa comunque salva la possibilità di ricorso giurisdizionale, può ritenersi che il legislatore abbia conferito all'Autorità il compito di istituire un sistema alternativo di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP - per le vertenze derivanti dall'applicazione delle disposizioni dettate, sempre dall'articolo 42, in ordine alle cautele da

¹ Quali il presidio sanzionatorio di cui all'articolo 67, comma 9, del TUSMA, a cui rinvia il comma 10 dell'articolo 42, ovvero il meccanismo di *notice and takedown* di cui agli articoli 14, 15 e 16 del d. lgs. n. 70/2013.

adottare per garantire la tutela dei minori e del grande pubblico in generale rispetto a contenuti considerati pregiudizievoli - di natura conciliativa e su base volontaria. In questo caso, dunque, sembra doversi escludere che l'esperimento del tentativo di conciliazione possa considerarsi "obbligatorio", nel senso di rappresentare una condizione di procedibilità per l'azione in giudizio.

Per quanto riguarda l'individuazione degli organismi deputati alla gestione delle procedure, questa Autorità ritiene che la soluzione più adeguata a offrire agli utenti di servizi di condivisione di video un sistema di risoluzione delle controversie con i fornitori delle piattaforme efficace e di facile accesso sia quella di consentire, *in primis*, lo svolgimento delle procedure conciliative *in subiecta materia* per il tramite della piattaforma ConciliaWeb. I risultati raggiunti grazie alla piattaforma dell'Autorità, in effetti, dimostrano come la procedura telematica garantisca una diffusa accessibilità (requisito che può ritenersi essenziale, considerata la natura dei servizi in parola) e tempi medi di risoluzione delle controversie ampiamente inferiori rispetto al termine di tre mesi stabilito dalla disciplina in materia di mediazione civile e commerciale, richiamata dall'articolo 42, comma 9, del TUSMA.

Pertanto, come prima opzione si propone la modifica del *Regolamento di procedura* nel senso di consentire che le procedure conciliative inerenti alle controversie derivanti dall'applicazione dell'articolo 42 del TUSMA possono essere svolte dinanzi all'Autorità per il tramite della piattaforma ConciliaWeb, seppure con i necessari accorgimenti di seguito esplicitati.

Analogamente a quanto già disposto con la delibera n. 358/22/CONS con riferimento i servizi di media audiovisivi, in ragione della novità della materia si considera opportuno affidare, almeno in via di prima applicazione, l'esperimento del tentativo di conciliazione alla competenza dell'Autorità.

Per quanto riguarda, invece, le modalità di conduzione della conciliazione, tenuto conto del richiamo al rispetto delle disposizioni del decreto legislativo n. 28/2010, per le fattispecie di cui si tratta si ritiene più confacente lo svolgimento di vere e proprie udienze di conciliazione, seppure mediante il sistema di videoconferenza offerto dalla piattaforma.

Circa le disposizioni procedurali applicabili, fermo restando l'impianto generale di cui al Capo II del *Regolamento di procedura*, il richiamo alla disciplina del decreto sulla mediazione civile e commerciale contenuto all'articolo 42, comma 9, del TUSMA suggerisce di dettare alcune disposizioni specifiche, che ricalchino i dettami di tale disciplina in ordine: a) al contenuto dell'istanza; b) ai tempi procedurali; c) alla possibilità per il conciliatore di avanzare proposte di tipo valutativo.

Come seconda opzione, poi, in virtù dell'appena richiamato rinvio alla disciplina sulla mediazione civile e commerciale, si ritiene naturale stabilire che, per la risoluzione delle controversie *de quibus*, gli utenti possano ricorrere alle procedure di mediazione di cui al d. lgs. n. 28/2010, dinanzi agli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero di Giustizia. Per tali procedure, quindi, troveranno applicazione le regole dettate dal predetto decreto legislativo, oltre ai regolamenti di ciascun organismo di mediazione.

Tuttavia, onde consentire la puntuale attività di monitoraggio da parte dell'Autorità circa le procedure svolte, prevista dall'articolo 40, comma 5, del TUSMA², si ritiene necessario stabilire che gli organismi di mediazione siano iscritti anche nell'elenco di organismi ADR tenuto dall'Autorità e disciplinato dal Regolamento allegato alla delibera n. 661/15/CONS (che andrà conseguentemente adeguato). In caso contrario, in effetti, in assenza di qualsivoglia legame istituzionale tra l'Autorità e gli organismi di mediazione, sarebbe impossibile provvedere con un ragionevole grado di accuratezza alla raccolta dei dati necessari a stilare la relazione annuale al Parlamento prescritta dalla disposizione sopra richiamata.

Infine, come terza opzione, considerato che il d. lgs. n. 28/2010, all'articolo 2, comma 2, fa espressamente salve «*le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civile e commerciali*», può confermarsi anche per le materie rientranti dell'ambito applicativo dell'articolo 42 del TUSMA la possibilità di avvalersi di procedure di negoziazione paritetica, sempre a condizione che risultino tra quelle iscritte nell'elenco degli organismi ADR appena menzionato.

1.2 Procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP operanti sul territorio nazionale.

La piattaforma ConciliaWeb rappresenta uno strumento di facile accesso, che consente in modo efficace, rapido e gratuito di instaurare un dialogo tra utenti e imprese al fine di risolvere i contenziosi.

Soprattutto laddove non sia prevista anche la fase aggiudicativa di decisione della controversia, quindi, la possibilità di accedere alle procedure conciliative dinanzi all'Autorità

² Ai sensi dell'articolo 40, comma 5, del TUSMA «[l']Autorità svolge il monitoraggio delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al presente articolo e all'art. 42, comma 9. A tal fine presenta al Parlamento, entro il 31 marzo di ogni anno, una relazione sul numero delle procedure avviate e concluse, sui tempi di conclusione, sugli esiti, sulle misure adottate e su quelle da adottare per incrementare il livello di soddisfazione dell'utenza».

rappresenta una opportunità vantaggiosa per entrambe le parti in causa, atteso che l'esito finale di tali procedure dipende esclusivamente dalla volontà di ciascuna di esse.

Sulla scorta di tali considerazioni, quindi, in un'ottica perequativa dei diritti degli utenti di tutte le piattaforme di VSP operanti sul territorio nazionale (che siano o no soggette alla giurisdizione italiana), si ritiene opportuno garantire agli utenti l'accesso alla procedura conciliativa svolta dall'AGCOM tramite la piattaforma ConciliaWeb anche nei confronti di fornitori di VSP che, pur operando sul territorio nazionale, secondo i criteri dettati dall'Autorità ai sensi dell'art. 41, comma 10, del TUSMA, non possano considerarsi stabiliti sul territorio nazionale.

Ovviamente, si tratta di una opzione che si basa eminentemente sulla volontà, *in primis*, delle piattaforme interessate, che potranno scegliere se avvalersi di un simile strumento comunicando alla Direzione competente i dati necessari per la registrazione. In difetto, la denominazione della piattaforma non comparirà nell'elenco dal quale ciascun utente potrà selezionare la controparte per lo svolgimento del tentativo di conciliazione.

In caso di controversie fra utenti e piattaforme di VSP operanti sul territorio nazionale non trova applicazione la procedura di cui all'articolo 13-*quater* relativa alla conciliazione dinanzi agli organismi di mediazione o di negoziazione paritetica.

1.3 La proposta di modifica al *Regolamento applicativo*.

Con riferimento, invece, al *Regolamento applicativo*, le modifiche proposte sono minimali e attengono al titolo rinominato, all'introduzione della definizione di utente di cui all'articolo 1, comma 1, lett. i), ai fini dell'inclusione sia dei soggetti che caricano contenuti sulle piattaforme, sia di quelli che fruiscono di tali contenuti mediante l'accesso alle stesse e alla inclusione dei fornitori di VSP nella definizione di "operatore", di cui all'articolo 1, comma 1, lett. k), ai fini della descrizione del ruolo di ciascuna figura operante sulla piattaforma (Segretario *master*, incaricato, ecc.).

2. La consultazione pubblica.

Alla consultazione avviata con delibera n. 22/23/CONS hanno partecipato con un contributo scritto i seguenti soggetti: 1) Confindustria Radio Televisioni; 2) l'associazione di consumatori U.Di.Con.; 3) l'associazione Licensync; 4) DAZN Ltd; 5) Google Ireland Ltd; 6) Meta Platforms Ireland Ltd; una privata cittadina (L.C.).

Inoltre, in data 5 e 19 aprile 2023 si sono svolte le audizioni, rispettivamente, di Licensync e di Confindustria Radio Tv.

Di seguito si riportano sinteticamente le osservazioni avanzate dai soggetti partecipanti e le valutazioni di questa Autorità in proposito.

2.1 Osservazioni di carattere generale

Mentre U.Di.Con. e Confindustria Radio Televisioni hanno espresso condivisione per l'impianto regolamentare proposto, sia Meta che Google hanno manifestato contrarietà rispetto alla estensione delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie disciplinate dall'Autorità anche ai rapporti tra utenti e piattaforme di condivisione di video non stabilite in Italia, ma solo ivi operanti.

In particolare, le riserve espresse riguardano essenzialmente la presunta violazione del c.d. principio del paese di origine - derivante dalla imposizione di obblighi regolamentari a piattaforme non soggette alla giurisdizione italiana - nonché una sovrapposizione con la disciplina del Digital Services Act (DSA) in materia di procedure di risoluzione delle controversie.

A tal proposito si ritiene opportuno chiarire che la disposizione regolamentare in parola (di cui al comma 2 dell'articolo 13-*bis*) semplicemente si limita a mettere a disposizione delle piattaforme non stabilite in Italia -che intendano usufruirne- uno strumento per la gestione rapida ed efficace delle eventuali controversie con gli utenti, attraverso la piattaforma ConciliaWeb. Trattandosi, in questo caso, di una procedura conciliativa attivabile solo per le piattaforme che vi abbiano aderito spontaneamente, è di tutta evidenza che trattasi di un approccio eminentemente volontaristico, che quindi rimette interamente ai fornitori del servizio sia la scelta circa l'adesione alla procedura, sia la soluzione finale adottata (accordo o mancato accordo). Ne discende che nessun obbligo regolamentare potrà essere imposto alle VSP non soggette alla giurisdizione italiana in virtù dell'impianto regolamentare prospettato, né in ordine alla partecipazione alla procedura, né attraverso l'imposizione di decisioni eterodirette. Si ritiene, tuttavia, opportuno rendere più esplicite tali caratteristiche della procedura, con una integrazione all'art. 13-*bis*, comma 2, del testo regolamentare, riportata *ultra*, al punto 2.2.

Per quanto concerne, invece, la possibile sovrapposizione con la disciplina di cui al DSA, le osservazioni avanzate da Meta e Google non possono essere condivise, per le medesime considerazioni appena espresse in ordine alla natura volontaristica delle procedure di risoluzione delle controversie, che, giova ribadirlo, alla luce sia delle disposizioni del TUSMA sia del DSA, non prevedono la possibilità per il soggetto terzo -il cui ruolo è limitato alla facilitazione del dialogo tra le parti ai fini del raggiungimento di un eventuale accordo conciliativo- di imporre soluzioni aggiudicative. In questa prospettiva, allora, la paventata "moltiplicazione" di meccanismi extragiudiziali per la risoluzione delle controversie, lungi dal comportare maggiore complessità procedurale e maggiore incertezza per gli utenti, con il rischio di una frammentazione a livello normativo conseguente al rischio di decisioni

discordanti, rappresenta invece un valore aggiunto, garantendo agli utenti una più ampia disponibilità di mezzi di tutela. Peraltro, va rammentato che l'articolo 21 del DSA, nel disciplinare le modalità di accreditamento degli organismi deputati a svolgere le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie tra i destinatari del servizio e i fornitori di piattaforme on-line, espressamente al paragrafo 6 riconosce la facoltà per gli Stati membri di "istituire" degli organismi, piuttosto che "*sostenere le attività di alcuni o di tutti gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie che hanno certificato*". Non è escluso, quindi, che in un prossimo futuro le procedure svolte da questa Autorità tramite la piattaforma ConciliaWeb possano essere accreditate per la risoluzione delle controversie ai sensi del DSA, escludendo anche dal punto di vista formalistico qualsiasi sovrapposizione.

Per canto suo, DAZN, con riferimento alle controversie in materia di SMA, ha segnalato l'opportunità di stabilire un termine rispetto al verificarsi del disservizio entro il quale gli utenti debbano presentare reclamo, onde garantire maggiore certezza del diritto. Si tratta, in effetti, di un argomento che esula dalle modifiche regolamentari riguardanti le controversie in materia di VSP, ma che potrebbe essere più organicamente affrontato nell'ambito di una revisione della disciplina degli indennizzi applicabili alle controversie di competenza dell'Autorità, analogamente a quanto avvenuto con riferimento alle comunicazioni elettroniche e servizi SMA con l'adozione del regolamento di cui alla delibera 73/11/CONS, come modificato dalla delibera n. 347/18/CONS. In effetti, la tempestiva segnalazione del disservizio rappresenta un aspetto sostanziale che impatta sulla applicabilità dell'indennizzo previsto più che su quello, formale, dell'ammissibilità dell'istanza, atteso che per l'accertamento della sua ricorrenza potrebbe necessitarsi di una valutazione più approfondita rispetto a quella, sommaria, effettuata in via preventiva circa la sussistenza dei requisiti formali per l'istaurazione della procedura³.

Dal canto suo, la rispondente L.C. dissente dalla previsione di una procedura diversa per le controversie in materia di VSP rispetto a quella in vigore per i servizi di media audiovisivi, in quanto stante l'analogia della ratio sottostante le due disposizioni legislative in materia (artt. 40 e 42.9 del TUSMA), agli utenti di piattaforme di condivisione di video verrebbe precluso l'accesso alla procedura semplificata di cui all'art. 8 del Regolamento, con possibili impatti in termini di efficacia dello strumento e di effettività della tutela. Dello stesso avviso il contributo fornito dall'associazione Licensync.

In vero, in disparte dal richiamo al rispetto delle disposizioni del d. l.vo 28/2010 di cui all'art. 42.9 del TUSMA, in favore di una diversificazione delle procedure valgono anche considerazioni di carattere sostanziale. In effetti, mentre nel caso dei servizi di media audiovisivi le controversie attivabili tramite la piattaforma ConciliaWeb attengono al

³ Nella pratica spesso si istaura un contraddittorio tra le parti in ordine alla effettiva esistenza di un reclamo, spesso presentato solo tramite contatto telefonico, per cui si rende necessaria un sub-istruttoria per accertare la sussistenza di tale prerequisite.

mancato rispetto delle condizioni contrattuali e dei parametri di qualità del servizio, con conseguente applicazione di meccanismi compensativi predeterminati, nel caso delle VSP l'ambito oggettivo è molto più ampio, riguardando il mancato rispetto di una serie di obblighi -non necessariamente di natura contrattuale- imposti in capo ai fornitori del servizio dall'art. 42 del TUSMA, e per i quali non sono stabiliti parametri indennizzatori. È evidente, dunque, la intrinseca diversità tra le due tipologie di controversie, sia sotto il profilo dell'ampiezza delle fattispecie oggetto di controversia, sia sotto l'aspetto della soluzione di composizione raggiungibile. Proprio per la probabile maggiore complessità delle controversie in materia di VSP, allora, si ritiene ragionevole applicare una procedura che stabilisca termini più congrui rispetto ai trenta giorni delle procedure in materia di SMA e lo svolgimento di uno o più incontri tra le parti, onde consentire un confronto più diretto tra le stesse rispetto allo scambio di messaggi in cui si risolve la procedura semplificata.

D'altronde, stabilire un termine più breve per le procedure svolte dall'Autorità comporterebbe un'ingiustificata disparità di trattamento rispetto a quegli utenti che dovessero rivolgersi agli organismi di mediazione, per i quali varrebbe il termine di tre mesi stabilito dal d. l.vo 28/2010.

Anche rispetto alla alternatività delle procedure di mediazione civile e commerciale rispetto alle procedure dinanzi all'Autorità, la rispondente ha espresso perplessità, non ritenendo il richiamo al d. l.vo 28/2010 contenuto nella disposizione del TUSMA vincolante. Peraltro, sempre nella ricostruzione della rispondente, la possibilità di accedere a procedure di conciliazione diverse da quelle dell'Autorità potrebbe porre problemi di trasparenza per l'utente consumatore con riguardo al verbale di conciliazione, stante la non diretta efficacia esecutiva dei verbali redatti nell'ambito delle procedure di mediazione civile e commerciale.

Gi argomenti sopraesposti, tuttavia, non appaiono condivisibili, in quanto il dettato normativo appare sufficiente a far propendere per una inclusione delle procedure di cui al d. l.vo 28/2010 tra quelle attivabili per la risoluzione delle controversie derivanti dall'applicazione dell'art. 42 del TUSMA, soprattutto poi al considerare l'ampiezza dei possibili ambiti di intervento. Né l'argomento circa la natura direttamente esecutiva del verbale conciliativo appare dirimente, atteso che, per un verso l'applicabilità alle procedure in materia di VSP delle disposizioni di cui alla legge 481/95 sulla valenza esecutiva del verbale di conciliazione non è affatto scontata, e, comunque, resta rimessa alla facoltà di scelta del singolo istante se attivare l'una o l'altra procedura. Non si ravvisano, dunque, valide ragioni per non consentire agli utenti di VSP anche l'accesso alle procedure di mediazione civile e commerciale per la risoluzione delle controversie derivanti dall'applicazione dell'art. 42 del TUSMA. Peraltro, sul punto, Confindustria Radio Televisioni ha dichiarato di non avere rilievi da muovere.

Infine, la rispondente L.C. segnala l'assenza di ragioni per non prevedere, come nel caso delle procedure in materia di SMA, la proposizione del previo reclamo quale condizione di ammissibilità dell'istanza di conciliazione, atteso che, ai sensi dell'art. 42, comma 7, lett.

d), i fornitori di servizi siano tenuti a dotarsi di sistemi di gestione dei reclami «in relazione alle misure di cui alle lettere da d) a h)» del medesimo comma 7.

A tal proposito va rilevato che l'obbligo di predisporre meccanismi di gestione dei reclami ai sensi della sopra richiamata disposizione riguarda solo alcune delle fattispecie elencate all'art. 42 del TUSMA per le quali sarebbe attivabile la procedura conciliativa; quindi, non è da escludersi che per quelle per le quali non sussiste tale obbligo l'utente si trovi nella impossibilità -o nella difficoltà- di poter presentare il reclamo in maniera agevole. Inoltre, va tenuto presente che tra le misure che, se non rispettate, potrebbero dare adito all'avvio di una controversia rientra anche quella di attivazione di procedure di reclamo, per cui in simili ipotesi si verificherebbe un corto circuito procedimentale a discapito del diritto degli utenti di avviare la procedura.

Con riferimento al titolo del Regolamento, l'associazione Licensync propone la seguente diversa formulazione «Regolamento sulle procedure di risoluzione, tramite la piattaforma ConciliaWeb, delle controversie tra utenti e fornitori di servizi *digital media & entertainment* nel sistema integrato delle comunicazioni». La proposta non appare condivisibile, ritenendosi preferibile la formulazione proposta in consultazione, che oltre a includere i servizi di comunicazioni elettronica, in prospettiva risulta idonea a ricomprendere anche ulteriori eventuali futuri allargamenti delle materie rimesse alla competenza dell'Autorità, tenuto conto anche dei possibili sviluppi derivanti dall'applicazione del *Digital Services Act*.

2.2 Osservazioni in ordine alle singole disposizioni

Con riferimento all'**articolo 1 – Definizioni**, l'associazione Licensync propone di modificare le definizioni di utente e di operatore, di cui rispettivamente alle lett. l) e m), con il riferimento anche ai servizi di piattaforme per la condivisione di video. In vero, una simile operazione rischierebbe di creare confusione, atteso che, fatta eccezione per il nucleo isolato di disposizioni relative alle controversie in materia di VSP (il Capo II-*bis*), in tutto il Regolamento quando si fa riferimento a utenti e operatori ci si riferisce ai settori delle comunicazioni elettroniche e dei SMA. Pertanto, si ritiene opportuno confermare la scelta originaria di inserire tra le definizioni generali solo quella di «*fornitore di piattaforme per la condivisione di video soggetto alla giurisdizione italiana*», precisando invece nello specifico articolato l'ambito di applicazione soggettivo della procedura dedicata alle VSP.

Relativamente all'**articolo 13-bis – Ambito di applicazione**, con riferimento alla definizione di utente di cui al comma 3, Confindustria Radio Televisioni e l'associazione Licensync propongono di includere le persone giuridiche nel novero degli utenti che fruiscono «*dei contenuti accessibili tramite una piattaforma di condivisione di video*» ai fini dell'applicazione delle procedure di risoluzione delle controversie in parola, ben potendo derivare un pregiudizio dalla disapplicazione delle misure di cui all'art. 42 anche a imprese

o associazioni di categoria. L'argomento risulta condivisibile, per cui si ritiene di dover eliminare la distinzione tra utenti che caricano o che fruiscono di contenuti tramite VSP sotto il profilo soggettivo.

In considerazione, anche di quanto sopra argomentato, al §2.1, circa l'adesione esclusivamente volontaria dei fornitori di VSP operanti in Italia alla procedura svolta tramite la piattaforma ConciliaWeb, si propone la seguente modifica del testo dei commi 1, 2 e 3 dell'art. 13-bis:

Articolo 13-bis. Ambito di applicazione

*1. Ferma restando la facoltà di adire il giudice competente ai fini della definizione in sede giudiziale delle controversie, gli utenti hanno la facoltà di rimettere all'Autorità la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti di fornitori di piattaforme per la condivisione di video soggetti alla giurisdizione italiana, derivanti dall'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 42 del TUSMA. **I fornitori, di cui al presente comma, comunicano alla Direzione i dati necessari per la loro registrazione sulla piattaforma ConciliaWeb mediante apposito modulo pubblicato sul sito web "conciliaweb.agcom.it".***

*2. Il ricorso alla procedura conciliativa di cui all'articolo 13-ter è ammesso anche per le controversie tra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video che si considerano operanti sul territorio nazionale, secondo i criteri dettati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 41 del TUSMA. **Per avvalersi delle procedure conciliative svolte dall'Autorità i fornitori comunicano alla Direzione i dati necessari per la loro registrazione sulla piattaforma ConciliaWeb mediante apposito modulo pubblicato sul sito web "conciliaweb.agcom.it".***

3. Ai fini di quanto disposto dal Capo II-bis, per "utente" si intende la persona fisica o giuridica che carica su una piattaforma per la condivisione di video i contenuti di cui alle lettere g) e h) dell'articolo 3, comma 1, del TUSMA, ovvero ~~la persona fisica~~ che fruisce dei contenuti accessibili tramite una piattaforma di condivisione di video.

Si osserva che per rimarcare ulteriormente la differenza tra le procedure relative a fornitori soggetti alla giurisdizione italiana e quelli solo operanti sul territorio nazionale si ritiene utile specificare, al comma 1, la doverosità per i primi di fornire i dati per la registrazione sulla piattaforma ConciliaWeb.

Non si ritiene, invece, di aderire, per le motivazioni espresse al §2.1, alla richiesta di Google di eliminare il comma 2.

In ordine all'**articolo 13-ter – Procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP**, Confindustria Radio Televisioni suggerisce di prevedere espressamente la facoltà per gli utenti di farsi rappresentare da un legale o da un'associazione di categoria. Il suggerimento è condivisibile, per cui si ritiene di poter integrare la proposta di articolato come segue:

Articolo 13-ter. Procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP

[...]

2. A pena di inammissibilità l'istanza, presentata, anche per il tramite di un soggetto accreditato, di cui all'articolo 4-bis, comma 1, compilando l'apposito modulo sulla piattaforma, deve indicare:

[...]

Da ultimo, si rileva che non sono pervenute osservazioni in ordine alla proposta di modifica, in vero di breve momento, del *Regolamento applicativo*.

RITENUTO, pertanto, di procedere a una revisione del *Regolamento di procedura*, e del *Regolamento applicativo*, al fine di adeguare il plesso regolamentare alle disposizioni di cui all'art. 42 del TUSMA in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video;

VALUTATO congruo indicare la data del 1° gennaio 2024 quale termine per l'entrata in funzione delle nuove procedure, onde consentire la messa a punto degli accorgimenti informatici e organizzativi necessari a tal fine;

UDITA la relazione della commissaria Laura Aria, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Modifiche al *Regolamento di procedura*)

1. Il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS è rinominato come segue: "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale*".

2. Al Regolamento di cui al comma 1 sono apportate le seguenti modifiche:

a. all'articolo 1, comma 1, lettera f), la definizione di "*Direzione*" è sostituita dalla seguente «*la Direzione dell'Autorità competente in materia di risoluzione delle controversie di cui al presente Regolamento*»;

b. all'articolo 1, comma 1, dopo la lettera n), è aggiunta la seguente «n-bis) "*fornitore di piattaforme per la condivisione di video soggetto alla giurisdizione italiana*", la persona fisica o giuridica che fornisce un servizio di piattaforma per la condivisione di video, di cui all'articolo 3, comma 1, lett. c) del TUSMA, e che si considera stabilito sul territorio nazionale, ai sensi dell'articolo 41, del medesimo Testo unico»;

c. dopo il Capo II è inserito il seguente

«CAPO II-BIS

CONTROVERSIE TRA UTENTI E FORNITORI DI PIATTAFORME PER LA CONDIVISIONE DI VIDEO

Articolo 13-bis

Ambito di applicazione

1. *Ferma restando la facoltà di adire il giudice competente ai fini della definizione in sede giudiziale delle controversie, gli utenti hanno la facoltà di rimettere all'Autorità la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti di fornitori di piattaforme per la condivisione di video soggetti alla giurisdizione italiana, derivanti dall'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 42 del TUSMA. I fornitori, di cui al presente comma, comunicano alla Direzione i dati necessari per la loro registrazione sulla piattaforma ConciliaWeb mediante apposito modulo pubblicato sul sito web "conciliaweb.agcom.it".*

2. Il ricorso alla procedura conciliativa di cui all'articolo 13-ter è ammesso anche per le controversie tra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video che si considerano operanti sul territorio nazionale, secondo i criteri dettati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 41 del TUSMA. Per avvalersi delle procedure conciliative svolte dall'Autorità i fornitori comunicano alla Direzione i dati necessari per la loro registrazione sulla piattaforma ConciliaWeb mediante apposito modulo pubblicato sul sito web "conciliaweb.agcom.it".

3. Ai fini di quanto disposto dal Capo II-bis, per "utente" si intende la persona fisica o giuridica che carica su una piattaforma per la condivisione di video i contenuti di cui alle lettere g) e h) dell'articolo 3, comma 1, del TUSMA, ovvero che fruisce dei contenuti accessibili tramite una piattaforma di condivisione di video.

Articolo 13-ter

Procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP

1. Per le controversie di cui all'articolo 13-bis, il tentativo di conciliazione è esperito dall'Autorità nel corso di una udienza di conciliazione, ai sensi dell'articolo 9.

2. A pena di inammissibilità l'istanza, presentata anche per il tramite di un soggetto accreditato, di cui all'articolo 4-bis, comma 1, compilando l'apposito modulo sulla piattaforma, deve indicare:

a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche;

b) la denominazione del fornitore della piattaforma per la condivisione di video interessato;

c) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti, specificando, nel caso di controversie derivanti dall'applicazione dell'articolo 42 del TUSMA, le disposizioni che si assumono violate;

d) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici;

e) gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.

3. Il tentativo di conciliazione non è proponibile se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione, ai sensi del comma 1 o dell'articolo 13-quater.

4. L'udienza di conciliazione è convocata non prima di venti giorni e non oltre quaranta giorni dalla presentazione dell'istanza tramite la piattaforma.

5. Se nel corso della procedura le parti non raggiungono un accordo, il conciliatore può formulare una proposta di componimento della vertenza. In ogni caso il conciliatore formula la proposta se le parti gliene fanno concorde richiesta. Entro il termine assegnato dal conciliatore le parti comunicano, tramite la piattaforma, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In assenza di risposta entro il termine assegnato la proposta è considerata rifiutata. In caso di mancato accordo, della proposta è dato atto nel verbale.

6. La procedura ha una durata non superiore a tre mesi, prorogabile di ulteriori tre mesi con l'accordo delle parti, manifestato attraverso la piattaforma o, comunque, in forma scritta.

7. Per la risoluzione delle controversie di cui al comma 1 trovano applicazione le disposizioni dell'articolo 6, commi 2-bis, 3 e 5, e degli articoli 7, 10, 11 e 12.

Articolo 13-quater

Conciliazione dinanzi agli organismi di mediazione o di negoziazione paritetica

1. In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi all'Autorità, per la risoluzione delle controversie di cui all'articolo 13-bis, gli utenti possono rivolgersi a uno degli organismi di mediazione ovvero a uno degli organismi di negoziazione paritetica riconosciuti ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che siano registrati nell'elenco degli organismi ADR, di cui alla delibera n. 661/15/CONS.

2. Dinanzi agli organismi di mediazione la procedura è svolta secondo le disposizioni del Capo II del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

3. *Ciascuno degli organismi di cui al comma 1 che abbia avviato o concluso procedure di conciliazione ai sensi all'articolo 13-bis nel corso del precedente anno solare, trasmette alla Direzione, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, una relazione sull'attività svolta, fornendo dettagliate informazioni circa il numero delle procedure avviate e concluse, sui tempi di conclusione e sugli esiti delle stesse.».*

Articolo 2

(Modifiche al Regolamento applicativo)

1. *Il Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, di cui all'allegato A alla delibera n. 339/18/CONS, è rinominato come segue: “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione tramite la piattaforma ConciliaWeb delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale”.*

2. *Al Regolamento applicativo sono apportate le seguenti modifiche, all'articolo 1, comma 1:*

a. *alla lettera i) la definizione di “utente” è sostituita dalla seguente «il soggetto come definito dall'articolo 1, comma 1, lett. l), ovvero dall'articolo 13-bis, comma 3, del Regolamento di procedura»;*

b. *alla lettera k), dopo la parola “audiovisivi” è aggiunto il seguente testo «o di servizi di piattaforme per la condivisione di video».*

Articolo 3

(Pubblicazione ed entrata in vigore)

1. *La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito web dell'Autorità ed entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione.*

2. I testi del *Regolamento di procedura* e del *Regolamento applicativo*, coordinati con le modifiche di cui agli articoli 1 e 2, sono riportati, rispettivamente, negli allegati B e C alla presente delibera.

3. Le disposizioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie in materia di piattaforme di condivisione di video, di cui all'articolo 1, comma 2, lett. c), trovano applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2024.

Roma, 26 luglio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba