



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 39/24/CONS

AVVIO DI UNA CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE IL REGOLAMENTO SULLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE DEGLI ORGANISMI DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA FORNITORI DI PIATTAFORME *ON-LINE* E DESTINATARI DEL SERVIZIO AI SENSI DELL'ART. 21 DEL REGOLAMENTO SUI SERVIZI DIGITALI (DSA)

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 14 febbraio 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*”;

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.

VISTA la direttiva n. 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (*direttiva sull’ADR per i consumatori*); 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*), e in particolare l’articolo 21;

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 (di seguiti il Decreto), e in particolare l’articolo 15;

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. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

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

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*”;

CONSIDERATO quanto segue in merito al quadro normativo di riferimento:

- l’articolo 49 del DSA stabilisce che “*Gli Stati membri designano una o più autorità competenti incaricate della vigilanza dei fornitori di servizi intermediari e dell’esecuzione del presente regolamento («autorità competenti»)*” e che “*Gli Stati membri designano una delle autorità competenti come coordinatore dei servizi digitali. Il coordinatore dei servizi digitali è responsabile di tutte le questioni relative alla vigilanza e all’applicazione del presente regolamento in tale Stato membro, a meno che lo Stato membro interessato non abbia assegnato determinati compiti o settori specifici ad altre autorità competenti. Il coordinatore dei servizi digitali è comunque responsabile di garantire il coordinamento a livello nazionale in relazione a tali questioni e di contribuire alla vigilanza e all’applicazione efficaci e coerenti del presente regolamento in tutta l’Unione*”;
- l’articolo 92, paragrafo 2, del DSA ha identificato nel 17 febbraio 2024, il *dies a quo* per la piena applicazione delle disposizioni nello stesso contenute relative alle competenze dei Coordinatori dei Servizi Digitali (di seguito, anche DSC) e agli obblighi per i fornitori di servizi di intermediazione;
- l’articolo 15 del Decreto ha designato l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni quale Coordinatore dei Servizi Digitali) per l’Italia, ai sensi del citato articolo 49, paragrafo 2, del DSA;



- l'articolo 15, comma 3, del Decreto prevede che l'Autorità definisca “[...] *con proprio provvedimento, le condizioni, le procedure e le modalità operative per l'esercizio dei poteri e delle funzioni di cui è titolare, quale Coordinatore dei Servizi Digitali, ai sensi del Regolamento (UE) 2022/2065*”, svolgendone i relativi compiti “[...] *in modo imparziale, trasparente e tempestivo.*”;
- i successivi commi dell'articolo 15 del Decreto contengono disposizioni volte a modificare la legge istitutiva dell'Autorità con l'inserimento dei relativi poteri di vigilanza e sanzione (comma 4) e della dotazione di risorse umane e finanziarie (commi 5 e 6);

CONSIDERATO che l'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali* contiene specifiche disposizioni in ordine alla certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra destinatari del servizio e fornitori di piattaforma *on-line* e, in particolare, che:

- ai sensi dei paragrafi 3, 7 e 8, il Coordinatore dei servizi digitali dello Stato membro in cui è stabilito l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie certifica tale soggetto, su sua richiesta, per un periodo massimo di cinque anni rinnovabile, se il medesimo ha dimostrato di soddisfare tutte le condizioni prescritte dal Regolamento; il Coordinatore, inoltre, esercita attività di vigilanza e controllo sugli organismi certificati, comunicando alla Commissione le informazioni necessarie alla pubblicazione di un elenco degli stessi;

- con specifico riferimento all'attività di verifica ai fini del rilascio della relativa certificazione, il paragrafo 3, prevede che il Coordinatore appuri il possesso da parte dei menzionati organismi dei seguenti requisiti: “a) è imparziale e indipendente, anche sul piano finanziario, dai fornitori di piattaforme online e dai destinatari del servizio prestato dai fornitori di piattaforme online, ivi compresi le persone o gli enti che hanno presentato segnalazioni; b) dispone delle competenze necessarie, in relazione alle questioni che sorgono in uno o più ambiti specifici relativi ai contenuti illegali o in relazione all'applicazione e all'esecuzione delle condizioni generali di uno o più tipi di piattaforme online, per consentire a tale organismo di contribuire efficacemente alla risoluzione di una controversia; c) i suoi membri sono retribuiti secondo modalità non legate all'esito della procedura; d) la risoluzione extragiudiziale delle controversie che offre è facilmente accessibile attraverso le tecnologie di comunicazione elettronica e prevede la possibilità di avviare la risoluzione delle controversie e di presentare i necessari documenti giustificativi online; e) è in grado di risolvere le controversie in modo rapido, efficiente ed efficace sotto il profilo dei costi e in almeno una delle lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione; f) la risoluzione extragiudiziale delle controversie che offre avviene secondo regole procedurali chiare ed eque che sono facilmente e pubblicamente accessibili e conformi al diritto applicabile, compreso il presente articolo.”.



TENUTO CONTO che, in virtù della designazione come Coordinatore dei servizi digitali, l'Autorità ha acquisito tutte le competenze e i poteri che il *Regolamento sui servizi digitali*; le attribuisce in ragione di tale qualifica

COSIDERATO, in particolare, che l'articolo 15, comma 3, del Decreto prevede che l'Autorità definisca “[...] *con proprio provvedimento, le condizioni, le procedure e le modalità operative per l'esercizio dei poteri e delle funzioni di cui è titolare, quale Coordinatore dei Servizi Digitali, ai sensi del Regolamento (UE) 2022/2065*;

CONSIDERATO che, nell'ottica di garantire una piena ed efficace applicazione del DSA, è necessario che l'Autorità, nella sua veste di Coordinatore dei servizi digitali per l'Italia, dia tempestivamente avvio al complesso delle attività funzionali alla sua effettiva e progressiva implementazione;

CONSIDERATO che il *Regolamento sui servizi digitali* ha natura di regolamento e come tale, ai sensi dell'art. 288 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), esso ha “*portata generale*” ed è “*obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri*”, è necessario adottare, anche nella fase antecedente alla piena applicazione del DSA, un approccio comune e coordinato con gli altri Stati Membri e, in particolare, con le altre autorità designate, o in procinto di essere designate, quali coordinatori dei servizi digitali nei rispettivi Paesi. Tale coordinamento è auspicato e supportato dalla Commissione Europea;

TENUTO CONTO, altresì, delle interlocuzioni intervenute con le altre Autorità designate quali Coordinatori dei servizi digitali, o in procinto di esserlo, nell'ambito delle quali sono state discusse le modalità attuative delle disposizioni recate dal *Regolamento sui servizi digitali* allo scopo di garantire la necessaria armonizzazione e il coordinamento dei processi attuativi nei diversi Stati membri, nonché di definire le regole di funzionamento interno e i meccanismi di raccordo istituzionale quanto più possibile uniformi nel rispetto dei singoli ordinamenti nazionali. Tali attività hanno riguardato, tra gli altri, anche l'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali*;

RITENUTO opportuno, in linea con quanto emerso nell'ambito delle suddette attività di coordinamento internazionale, fornire indicazioni puntuali in merito alle modalità operative di applicazione dei criteri individuati dall'articolo 21, paragrafo 3, del suddetto *Regolamento* nonché declinare puntualmente le procedure per lo svolgimento da parte di questa Autorità delle attività di propria competenza;

RITENUTO, pertanto, di provvedere alla adozione di regole procedurali per lo svolgimento delle funzioni di competenza del Coordinatore dei servizi digitali relative alla



certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra destinatari del servizio e fornitori di piattaforme *on-line*, di cui all'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali*;

RITENUTO, pertanto, di sottoporre a consultazione pubblica lo schema di regolamento di procedura per la certificazione degli organismi di risoluzione delle controversie tra destinatari del servizio e fornitori di piattaforme *on-line* ai sensi dell'articolo 21 del *Regolamento sui servizi digitali*, allo scopo di acquisire, in ossequio ai principi di trasparenza e di partecipazione dell'attività amministrativa, le osservazioni da parte dei soggetti interessati nonché ogni più utile informazione ed elemento di valutazione;

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

DELIBERA

Articolo 1 (Avvio del procedimento)

1. È avviata la consultazione pubblica per l'approvazione del *Regolamento sulla procedura di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra destinatari del servizio e i fornitori di piattaforme on-line*, di cui all'allegato A alla presente delibera, comprensivo dell'Allegato 1 al Regolamento, recante "*Modalità operative per l'applicazione dei criteri di cui all'art. 21, paragrafo 3, del DSA*".
2. Le modalità di partecipazione alla consultazione sono riportate nell'allegato B alla presente delibera.
3. Il responsabile del procedimento è il dott. Enrico Maria Cotugno, Vicedirettore della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.
4. Gli allegati A e B costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Il presente provvedimento comprensivo degli allegati A e B è pubblicato sul sito web dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

Roma, 14 febbraio 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba