

DELIBERA N. 500/24/CONS

**RIGETTO DELL'ISTANZA PRESENTATA DALLA SOCIETÀ MFSD S.T.L.
QUALE ORGANISMO DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE
CONTROVERSIE TRA FORNITORI DI PIATTAFORME *ONLINE* E
DESTINATARI DEL SERVIZIO AI SENSI DELL'ART. 21 DEL REGOLAMENTO
SUI SERVIZI DIGITALI (DSA)**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 18 dicembre 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. 332/24/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*”;

VISTA la delibera n. 39/24/CONS, del 14 febbraio 2024, recante “*Avvio di una consultazione pubblica concernente il regolamento sulla procedura di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra fornitori di piattaforme online e destinatari del servizio ai sensi dell’art. 21 del regolamento sui servizi digitali (DSA)*”;

VISTA la delibera n. 282/24/CONS, del 24 luglio 2024, recante “*Regolamento sulla procedura di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra fornitori di piattaforme online e destinatari del servizio ai sensi dell’art. 21 del regolamento sui servizi digitali (DSA)*”;

VISTA la nota prot. Agcom n.0272647 del 17 ottobre 2024, con la quale la società MFSD s.r.l. (nel seguito, MFSD) ha presentato domanda di certificazione in qualità di organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra fornitori di piattaforme online e destinatari del servizio ai sensi dell’art. 21 del Regolamento DSA;

VISTA la nota prot. Agcom n. 0286395 del 30 ottobre 2024, con la quale è stato richiesto alla società MFSD di integrare le informazioni mancanti ai sensi dell’art. 4, comma 2, dell’Allegato A al Regolamento;

VISTA la nota prot. Agcom n. 0295963 dell’11 novembre, con al quale MFSD ha integrato i dati mancanti;

VISTE le risultanze istruttorie, avuto riguardo alla verifica del rispetto, della istanza proposta da MFSD, delle condizioni che l’organismo ADR richiedente, ai fini della certificazione, deve dimostrare di soddisfare ai sensi dell’articolo 21, paragrafo 3, del DSA come di seguito elencate:



- 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, in particolare alle disposizioni di cui all'articolo 21 del Regolamento sui servizi digitali.”.*

CONSIDERATO quanto segue:

1. Indipendenza organizzativa e finanziaria

Premessa

L'organismo ADR ha fornito informazioni sul Consiglio di amministrazione (o equivalente) per comprendere chi prende le decisioni strategiche per l'organismo ADR, nonché su eventuali relazioni formali e informali con altri individui o enti, al fine di valutare se le disposizioni e i controlli messi in atto per garantire l'indipendenza dell'organismo ADR e l'imparzialità del suo processo decisionale siano appropriati.

Con riferimento all'indipendenza finanziaria dai fornitori di piattaforme online e dai destinatari di servizi occorre capire come viene finanziato l'organismo ADR e tutti gli accordi e i controlli in atto relativi al finanziamento. Il DSA consente agli organismi ADR di utilizzare diversi tipi di modelli di finanziamento. Ad esempio, il funzionamento dell'organismo ADR può essere finanziato interamente dalle tariffe addebitate per la risoluzione delle controversie, da finanziamenti pubblici, da fondi provenienti da terze parti.

L'organismo ADR dovrebbe fornire i dettagli delle seguenti fonti (a seconda dei casi):

- i) tariffe applicate per i servizi forniti,
- ii) finanziamenti precedenti o in corso da parte di fornitori di piattaforme online e qualsiasi altra fonte esterna di finanziamenti,

- iii) finanziamenti pubblici (da parte dello Stato, dell'Unione Europea o altro),
- iv) capitale sociale e investitori (ove applicabile),
- v) altre fonti.

In particolare, per quanto riguarda (a) finanziamenti ricevuti durante il periodo di [3 anni] precedenti la data della domanda e (b) i finanziamenti che saranno ricevuti su base continuativa da fonti esterne, occorre fornire i seguenti dettagli:

- a. I soggetti (persone fisiche ed enti) che hanno erogato/effettueranno finanziamenti.
- b. Qualsiasi accordo di finanziamento o accordo tra l'organismo ADR e qualsiasi finanziatore esterno.

L'Autorità, ai fini della valutazione circa l'indipendenza finanziaria dell'organismo, tiene conto del modello di finanziamento dichiarato sotto vari aspetti, quali, ad esempio:

- i) la diversificazione delle fonti di finanziamento;
- ii) l'importo e la proporzione di ciascuna fonte di finanziamento rispetto alla totalità dei fabbisogni di finanziamento dell'organismo;
- iii) la natura del finanziamento (una tantum, continuativo, ecc.);
- iv) il rapporto tra l'organismo ADR ed eventuali finanziatori terzi;
- v) contratti o accordi relativi a tali finanziamenti;
- vi) le politiche dell'organismo ADR in materia di finanziamenti, ecc.

Valutazioni dell'Autorità

Ciò premesso, sotto il profilo della indipendenza organizzativa, MFSD ha evidenziato un assetto proprietario autonomo e in cui i due soci proprietari non hanno alcuna ingerenza né alcuna influenza sulla procedura e sulle decisioni.

L'organo di vertice (amministratore unico), assume il ruolo di amministrare la controversia, presidiando la corretta, tempestiva ed imparziale applicazione del Regolamento UE 2022/2065, della delibera n. 282/24/CONS, del Regolamento di Procedura e del Codice Etico.

In quest'ottica, nel caso in cui sia depositato un ricorso in lingua italiana e inglese, l'amministratore acquisirà *de plano* il ruolo di Responsabile della procedura, mentre nel caso di ricorso in lingue diverse, nominerà un Responsabile della procedura dotato di *adequate competenze linguistiche nella lingua del Ricorso e/o Replica*.

Va aggiunto che il Responsabile della procedura nomina i decisori al termine dello scambio degli atti in contraddittorio.

MFSD, nel corso della fase integrativa della documentazione, ha precisato che il Regolamento Interno ex art. 21, paragrafo 3, lettere a) e c) del Regolamento UE 2022/2065 vincola anche i Responsabili della Procedura, ai quali è richiesta l'accettazione, al pari del Codice

Etico.

MFSD ha quindi allegato la delibera interna recante la nomina del Responsabile della Procedura, nella quale quest'ultimo accetta il Regolamento Interno e il Codice Etico e l'autocertificazione, e si impegna a richiedere ai Responsabili della Procedura, di lingua diversa dall'italiano e inglese, l'accettazione del Regolamento Interno e del Codice Etico.

Sotto altro profilo, MFSD ha dichiarato di non avere relazioni con altri individui o enti.

Per quanto riguarda l'aspetto della indipendenza finanziaria dai fornitori di piattaforme *online* e dai destinatari di servizi, MFSD non riceve compensi o altri emolumenti da Enti o soggetti terzi, tanto che l'unica fonte esterna di finanziamento è un prestito ormai in corso di estensione. L'Organismo dichiara altresì che esso si finanzia attraverso il corrispettivo per i servizi forniti.

Ai sensi del Regolamento, i criteri da definire ai fini della valutazione dell'indipendenza dei soggetti deputati ad assumere la decisione della controversia riguardano, in primo luogo, la procedura per la selezione e la nomina dei "decisori", le eventuali verifiche sui *curricula*, la natura del rapporto giuridico che l'organismo ADR avrà con essi, i termini e le condizioni per la cessazione dell'incarico.

Nel caso di specie le candidature avvengono via e-mail, valutando la frequenza di specifici corsi di formazione (teorica e pratica) in materia di controversie sui Servizi Digitali (DSA - Digital Services Act e DMA - Digital Markets Act). La assunzione avviene attraverso una lettera di incarico e il rapporto di lavoro che si instaura con l'ente è autonomo.

Al riguardo l'Autorità non ravvisa criticità.

L'organismo ADR dovrà, inoltre, indicare le procedure interne funzionali a garantire l'indipendenza e imparzialità dei decisori dalle piattaforme online e dai destinatari dei loro servizi per tutta la durata del loro mandato.

Esempi di politiche e procedure potrebbero includere norme sui conflitti di interessi, norme sui termini dell'incarico, codici di condotta, dichiarazioni dei decisori del caso, ecc.

Le misure proposte dall'organismo, e sopra, sintetizzate, appaiono all'Autorità in linea con i suddetti requisiti.

L'articolo 21, paragrafo 3, prevede che la remunerazione dei membri dell'organo non debba essere collegata all'esito della procedura di risoluzione delle controversie. Ne consegue che la struttura delle commissioni dovrebbe essere neutrale e non favorire alcun risultato particolare. Ad esempio, i membri o i responsabili delle decisioni sui casi possono ricevere uno stipendio annuale dall'organismo ADR oppure possono ricevere una tariffa forfettaria per ogni controversia risolta, indipendentemente dal suo esito.

Come documentato, nel caso di specie la corresponsione del compenso non dipende in alcun modo dall'esito della procedura. L'Autorità, pertanto, non ravvisa criticità.

In conclusione, in merito alla indipendenza dei decisori, MFSD ha posto in essere una serie di adempimenti e di regole volti a favorire e a presidiare il principio di indipendenza, tra cui:

le modalità di reclutamento dei decisori (via e-mail, attraverso una valutazione dei requisiti); l'assunzione, attraverso un contratto di lavoro autonomo; il compenso, che è fisso e non dipende dal risultato delle decisioni. Infine, il Regolamento interno e il Codice etico pongono tutta una serie di disposizioni, in precedenza citate, a presidio dell'imparzialità dei decisori e che sono tese a evitare l'instaurarsi di un conflitto di interessi con le parti.

2. Competenza

Premessa

Al fine di certificare l'organismo ADR, l'Autorità ha acquisito informazioni sull'esperienza precedente che l'organismo ha maturato nella fornitura o nella facilitazione dell'accesso ai servizi di risoluzione delle controversie. Il richiedente ha fornito informazioni sul background generale, sulle competenze.

L'organismo ADR deve fornire un elenco sulle categorie di contenuti illegali su cui ha competenze specifiche, descrivendo l'esperienza, le qualifiche o le certificazioni richieste ai decisori del caso che risolvono le controversie relative a una o più aree di contenuto illegale.

L'articolo 21, paragrafo 3, specifica due aree di competenza: (i) una o più categorie di contenuti illegali; o (ii) l'applicazione e l'attuazione dei termini e delle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online.

Valutazioni dell'Autorità

A livello di competenza generale, MFSD dichiara una serie di esperienze pregresse nel campo della risoluzione delle controversie e della mediazione.

L'Autorità rileva la sussistenza di una rilevante pregressa esperienza in materia di risoluzione estragiudiziale di controversie.

In merito alle competenze specifiche, MFSD dichiara la propria competenza e chiede la relativa certificazione in due ambiti:

1. Categoria dei contenuti illegali:

- a) Prodotti e servizi dannosi o illegali;
- b) Violazioni della protezione dei dati, della privacy e condivisione non consensuale di materiale;
- c) Incitazione all'odio, violazione della dignità umana e altri reati simili;
- d) Violazione dei diritti di proprietà intellettuale e di altri diritti commerciali;
- e) Condizionamento sulle elezioni e disinformazione;
- f) Bullismo/intimidazione online;
- g) Contenuti pornografici o sessualizzati;
- j) Truffe e/o frodi;
- o) Altro.

2. Categoria della applicazione e attuazione dei termini e delle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online

La società ha indicato i criteri per determinare se un tipo di piattaforma online rientra nell'ambito di competenza dell'organismo ADR. In merito a tale categoria, MFSD dichiara che la procedura si applica a tutti i termini e condizioni sia delle Piattaforme Online designate dalla Commissione Europea come VLOPs e VLOSEs, sia a tutte le Piattaforme Online ex DSA e specifica, nel seguito, i criteri per determinare se un tipo di piattaforma online rientra nell'ambito di competenza dell'organismo ADR:

1. vendita di beni e/o servizi;
2. condivisione di contenuti;
3. designazione dalla Commissione Europea come VLOSEs e VLOPs;
4. pubblicazione di Termini e Condizioni per tutte le altre Piattaforme con sede in UE.

L'Autorità non rileva criticità al riguardo.

In merito alle competenze dei decisori, MFSD invia i *loro curriculum*, preventivamente individuati, nel numero di 28, in aggiunta al *curriculum* dell'Amministratore, in qualità di Responsabile della procedura, per la lingua italiana ed inglese. MSD precisa, altresì, che il legame giuridico tra MFSD e i Decisori di cui agli allegati *Curricula*, in corso di formalizzazione, come da modello di lettera d'incarico allegato, è quello di lavoro autonomo ex art. 2222 del Codice civile.

Si ricorda, infatti, che entrambi i soggetti (Responsabile della procedura e decisore) hanno un ruolo fondamentale nella procedura, l'uno di tipo più propriamente istruttorio e l'altro di natura decisoria. MFSD assicura che i decisori, per entrambe le tipologie di controversie (controversie relative a una o più aree di contenuto illegale e controversie relative ai termini e alle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online), siano dotati delle esperienze professionali adeguate al ruolo che essi rivestono nella procedura, con particolare riferimento ad una pregressa esperienza di almeno 3 anni come decisore ADR o rappresentante professionale in procedure di rimozione dei contenuti illegali on line o Arbitro-Panelist o come rappresentante professionale di parti. In aggiunta, MFSD richiederà ai decisori di intraprendere un corso di formazione sul DSA e DMA, che verrà fornita dalla London School of Economics (LSE).

Viene altresì specificato che, con riferimento alle controversie relative ai termini e alle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online, per i decisori viene richiesta una esperienza professionale ADR aggiudicative di almeno 3 anni come Arbitro-Panelist o come rappresentante professionale di parti; qualifiche: arbitro, mediatore, panelist, avvocato, consulente in proprietà industriale nei Paesi dove le piattaforme hanno sede e ammissione ai relativi Albi di tali Stati Membri. Certificazioni: da istituzioni ADR nazionali e internazionali.

In merito alle competenze linguistiche, i decisori si accreditano per le seguenti lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, portoghese, greco, olandese, polacco, bulgaro,

rumeno, maltese, cipriota, danese e lettone.

In conclusione, l'organismo ADR appare aver documentato che i decisori avranno le conoscenze e competenze necessarie in ordine al/i tipo/i di contenuto illegale oggetto della controversia o al rispetto dei termini e delle condizioni di uno o più tipi di piattaforme per le quali è richiesta la certificazione, nonché altre competenze utili per garantire che i decisori possano svolgere le loro funzioni in modo efficace.

I decisori, infatti, devono avere esperienza e/o formazione certificata rilevanti per la risoluzione delle controversie. La società istante ha infatti specificato che, con riferimento alle controversie relative a una o più aree di contenuto illegale, per i decisori viene richiesta una esperienza pregressa di almeno 3 anni e un'adeguata formazione iniziale sul DSA e DMA.

Viene altresì specificato che, con riferimento alle controversie relative ai termini e alle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online, per i decisori viene richiesta una esperienza professionale ADR aggiudicative di almeno 3 anni.

La società ha, altresì, delineato, il ruolo che svolgeranno nella procedura di risoluzione delle controversie.

Viene distinto il ruolo del responsabile della procedura da quello dei decisori. Esaurita la fase istruttoria, in capo al responsabile della procedura, il Responsabile nomina il Decisore, inteso anche quale Collegio composto da n. 3 Decisori, previa sottoscrizione della dichiarazione di assenza di conflitto di interessi, indipendenza, autonomia e riservatezza, sulla base della competenza, della cittadinanza e/o della nazionalità, della lingua e della manifestata disponibilità di tempo.

MFSD, nell'assegnazione delle procedure al Decisore (inteso sempre anche come Collegio a 3), segue i criteri di competenza per materia, turnazione temporale, di disponibilità del Decisore e di frequenza del Decisore dei corsi di aggiornamento in materia. Nella tenuta e aggiornamento della lista, MFSD segue il criterio della qualità delle decisioni rese in materia di servizi online e la frequenza di corsi di formazione iniziale ed aggiornamento in materia organizzati da MFSD o da riconosciuti enti in materia. (Regolamento Interno, art. 3).

Ai fini della certificazione la società ha assicurato lo svolgimento delle procedure in almeno una delle lingue delle istituzioni europee.

L'organismo ADR fornirà la procedura di risoluzione delle controversie nella/e lingua/e identificata/e (vale a dire dipendenti madrelingua, comprovate competenze linguistiche, ecc.).

Inoltre, sebbene non sia formalmente necessario, il Regolamento dell'Autorità prevede che sarebbe opportuno garantire comunque la disponibilità di una versione in lingua italiana del sito web dell'organismo, onde consentire agli utenti del paese in cui è stabilito l'organismo certificato dall'Autorità di poter accedere facilmente alle informazioni su procedura, costi, ecc. A tale proposito la società ha indicato anche la lingua italiana

L'Autorità non ravvisa criticità al riguardo.

3. Efficienza, accessibilità e trasparenza, utilizzo delle tecnologie e costi

Premessa

Gli organismi ADR possono addebitare commissioni ai destinatari di servizi e piattaforme online quando forniscono i propri servizi.

Al riguardo, con riferimento ai costi sostenuti dal destinatario del servizio, si evidenzia che l'art. 21, comma 5 del Regolamento UE 2022/2065 prevede 2 ipotesi:

*a) Se l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie risolve la controversia a favore del destinatario del servizio, ivi incluso a favore della persona o dell'ente che ha presentato una segnalazione, **il fornitore della piattaforma online** sostiene tutti i diritti applicati dall'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie e **rimborsa a detto destinatario**, ivi compresi la persona o l'ente, le altre spese ragionevoli che il destinatario ha sostenuto in relazione alla risoluzione della controversia.*

*b) Se l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie risolve la controversia a favore del fornitore della piattaforma online, il destinatario del servizio, ivi compresi la persona o l'ente, **non sono tenuti a rimborsare i diritti e le altre spese che il fornitore della piattaforma online ha sostenuto o deve sostenere in relazione alla risoluzione della controversia, a meno che l'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie non ritenga che detto destinatario abbia agito manifestamente in mala fede.***

In tutti i casi, lo stesso comma 5 dispone quanto segue:

"I diritti applicati dall'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai fornitori di piattaforme online per la risoluzione delle controversie devono essere ragionevoli e in ogni caso non superano i costi sostenuti dall'organismo. I destinatari del servizio, devono poter accedere gratuitamente, o per un importo simbolico, alla risoluzione delle controversie".

Tali tariffe sono soggette a diversi requisiti di cui all'articolo 21 della DSA, spiegati ulteriormente nel considerando 59, ove si rimarca che **le tariffe applicate dovrebbero essere ragionevoli, accessibili, attraenti e poco costose per i consumatori**, nonché proporzionate e valutate caso per caso.

Le tariffe addebitate dagli organismi ADR devono essere economicamente sostenibili.

In generale l'organismo è tenuto a fornire il servizio gratuitamente ai destinatari dei servizi o ad addebitare solo una tariffa simbolica. Ciò che potrà essere valutato quale tariffa simbolica dipenderà da una serie di fattori specifici di ciascun organismo ADR e dalla natura della controversia.

Una tariffa simbolica potrebbe essere un importo fisso o una percentuale relativa ai costi effettivi sostenuti dall'ente.

Il modello tariffario utilizzato può basarsi su vari modelli, ad esempio, le tariffe possono essere scaglionate, a seconda della natura e della complessità della controversia, della tempistica assegnata, ecc.

Le tariffe addebitate alle piattaforme online devono essere ragionevoli e proporzionate. Il calcolo degli onorari dovrebbe basarsi su criteri ragionevoli e oggettivi, razionalmente collegati alla natura e al volume di lavoro necessari per risolvere una particolare controversia.

Le tariffe addebitate non devono superare i costi opportunamente e necessariamente sostenuti per fornire la procedura ADR (inclusa la remunerazione del personale e degli esperti e gli investimenti continui nel servizio).

Occorre garantire che le commissioni addebitate non siano disincentivanti e siano competitive rispetto ad altri servizi di risoluzione delle controversie.

Pertanto, l'organismo è tenuto a fornire il servizio gratuitamente ai destinatari dei servizi o ad addebitare solo una tariffa simbolica. In aggiunta, nel caso in cui ***l'ADR risolve la controversia, a favore del destinatario del servizio***, i diritti applicati dall'ADR sono sostenuti solo dal **fornitore della piattaforma online (e non dal destinatario del servizio, il quale è rimborsato)**.

Il DSA, in merito **all'uso delle tecnologie**, richiede che la procedura ADR sia fornita attraverso una tecnologia di comunicazione elettronica facilmente accessibile, da utilizzare sia per avviare la risoluzione delle controversie sia per presentare la documentazione richiesta. È necessario, quindi, dimostrare di disporre di un'interfaccia online robusta, sicura e facile da usare per fornire il servizio. L'interfaccia dovrebbe:

- a) Fornire informazioni sulla propria organizzazione;
- b) Fornire informazioni sulla procedura ADR (comprese le aree di competenza, la/e lingua/e disponibili, il modello tariffario, regolamento interno, ecc.);
- c) Facilitare la presentazione online della domanda iniziale e delle informazioni e prove di supporto necessarie;
- d) Facilitare la presentazione sicura e/o lo scambio di informazioni e prove richieste alle parti, in tutte le fasi della procedura;
- e) Facilitare la fornitura di informazioni, su richiesta delle parti, relative alla possibilità di raggiungere un accordo transattivo.
- f) Fornire un collegamento al database della Commissione.

È importante che il regolamento interno e tutte le informazioni sull'organismo ADR e sulla relativa procedura di risoluzione delle controversie siano disponibili in anticipo alle piattaforme online e ai destinatari dei loro servizi, per consentire una scelta informata dell'organismo a cui affidare la risoluzione della controversia.

L'organismo ADR deve descrivere la funzionalità della procedura telematica ai fini di garantire il rispetto dei requisiti di cui all'articolo 21, paragrafo 3 (ovvero avvio della procedura,

caricamento di documenti, *forum* online per la comunicazione tra le parti, sicurezza, ecc.).

Occorre, inoltre, chiarire quali misure verranno adottate per assicurare che la tecnologia utilizzata sia di facile utilizzo e facilmente accessibile, garantendo una procedura ADR rapida, efficiente ed economicamente vantaggiosa.

Valutazione dell'Autorità

MFSD allega il ***Regolamento di procedura*** nel quale è descritta puntualmente la procedura, distinta in due fasi principali: istruttoria, davanti al responsabile della procedura, e decisoria, da parte del decisore appositamente nominato. Agli atti vengono comunicati i modelli di ricorso, di replica e di decisione. Il regolamento dispone che la procedura dura 90 giorni. La società, nella risposta alla richiesta di chiarimenti, prevede che, ai sensi dell'art. 21 comma 4 del Regolamento UE 2022/2065, la durata è in giorni di calendario, e non lavorativi. L'art. 15, comma 2, del Regolamento di Procedura è stato modificato di conseguenza.

Nel suo complesso, il Regolamento della società consente di comprendere le modalità di adozione della decisione in merito alla controversia, indicando chiaramente chi è coinvolto nel processo, i casi di inammissibilità della domanda, i casi in cui il processo decisionale diventa collegiale, il ruolo del Responsabile della procedura, le tempistiche, coerenti con quelle indicate dalla Direttiva.

Per quanto riguarda il requisito della efficienza, accessibilità e trasparenza, pertanto, risulta soddisfatto il requisito del Regolamento secondo cui le decisioni devono essere messe a disposizione delle parti entro un termine ragionevole, non superiore a 90 giorni dal ricevimento della istanza, anche in caso di mancata adesione da parte della piattaforma convenuta.

Le informazioni fornite sul modello decisionale indicano chi sarà coinvolto nel processo (ad esempio esperti in materia, ecc.) e se la decisione finale sarà presa da un individuo o da un gruppo di decisori.

Inoltre, sono state chiarite le modalità di gestione dei casi di inammissibilità della domanda.

Atteso che modello di risoluzione delle controversie è tale per cui la controversia è esaminata da un gruppo di soggetti, è stato spiegato come verrà intrapreso il processo decisionale collegiale (ad esempio tramite votazione, ecc.) e il ruolo del presidente del collegio.

Infatti, come premesso, MFSD ha allegato il ***Regolamento di procedura*** nel quale è descritta puntualmente la procedura, distinta in due fasi principali: istruttoria, davanti al responsabile della procedura, e decisoria, da parte del decisore appositamente nominato.

La procedura di risoluzione delle controversie fornita dispone di apposita sezione (Servizi Digitali) sul sito di MFSD nella quale informazioni e documenti rilevanti per gli utenti saranno accessibili nei comuni formati di lettura. MFSD riferisce che i tempi previsti per ciascuna fase sono stabiliti nel Regolamento MFSD di Procedura agli articoli 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18.

Appare in generale opportuno che la controversia sia completamente gestita on-line.

In merito ai **costi**, le tariffe di MFSD prevedono un sistema di pagamento a totale anticipazione del consumatore il quale, solo a controversia terminata, può recuperare dall'ADR una piccola quota parte, solo il 9,75% della spesa verso MFSD (il 15% del 65% della somma totale), con la conseguenza che per il residuo (90,25% della spesa verso MFSD) **l'istante dovrà procedere al recupero direttamente presso controparte. Nulla è previsto sulla restituzione delle altre spese sostenute dal destinatario del servizio nell'ambito della controversia (consulenze tecniche, assistenza legale, traduzioni, ecc.) che, in caso di vittoria dell'istante, il Regolamento dispone che siano rimborsate dalla piattaforma.**

Si richiama quanto proposto dall'ADR:

Importo iniziale minimo:

- Consumatore: 600 € (avvio senza Memoria)
- Altri Destinatari dei Servizi o Titolari del Diritto: 3.000 € (avvio senza Memoria)
- Piattaforma Oline Ordinaria: 6.000 €
- Piattaforma Online Grandi (VLOPs e VLOSEs): 9.000 €

Importo iniziale con servizi accessori:

Scala delle tariffe/costi (con Memoria, Consulenza Tecnica e Anonimizzazione, escluse le Riunioni - costo orario) per caso:

- Consumatore: 1.300 €
- Altri Destinatari dei Servizi o Titolari del Diritto: 6.100 €
- Piattaforma Online Ordinaria: 12.100 €
- Piattaforma Online Grandi (VLOPs e VLOSEs): 18.100 €

A tal importi, si sommano spese variabili per riunioni (100€/ora per il consumatore, 200€/ora per altri destinatari del servizio, 400€/ora per le piattaforme ordinarie, 800€/ora per le grandi piattaforme online) e ulteriori memorie (200€ per il consumatore, 1000€ per altri destinatari del servizio, 2000€ per le piattaforme ordinarie, 3000€ per le grandi piattaforme).

Alla luce di quanto sopra, l'Autorità evidenzia che le tariffe proposte da MFSD non sono gratuite per il destinatario né possono considerarsi una tariffa simbolica, in quanto la minima spesa che dovrà sostenere il destinatario del servizio (consumatore) è pari a euro 600¹ (avvio dell'istruttoria senza deposito di memorie).

¹ 3000€ per gli altri destinatari del servizio o titolari del diritto come arbitrariamente individuati da MFSD.
500/24/CONS

Tale profilo, unitamente al meccanismo di anticipazione dei rilevanti importi versati a MFSD da parte del destinatario del servizio rappresentano una seria barriera all'accesso alla risoluzione delle controversie da parte dei soggetti istanti. Si evidenzia, tra l'altro, che, qualora la piattaforma sia residente in uno Stato diverso dal soggetto istante quest'ultimo, per far valere le proprie ragioni in materia di rimborsi, dovrà gestire una controversia transfrontaliera, con possibile aggravio di costi e procedure.

Pertanto, le tariffe proposte da MFSD paiono del tutto inaccessibili, anche con riferimento alle tariffe degli ADR, accreditati ai sensi della delibera n. 661/15/CONS che, per il consumatore, prevedono importi dell'ordine di poche decine di euro - o prossime allo zero (cfr tariffe al link: <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/contenzioso-tra-utenti-e-operatori/elenco-degli-organismi-ADR>).

Anche con riferimento alle piattaforme, in generale appare che le tariffe addebitate non risultano ragionevoli e proporzionate, oltre che non orientate ai costi sostenuti per fornire la procedura ADR (inclusa la remunerazione del personale e degli esperti e gli investimenti continui nel servizio).

In ogni caso le commissioni addebitate appaiono disincentivanti e non competitive rispetto ad altri servizi di risoluzione delle controversie.

Per quanto riguarda l'utilizzo delle tecnologie, la società dichiara di disporre di Cloud, VPN, PEC, firma digitale e firma crittografata su e-mail.

MFSD garantisce che la procedura di risoluzione delle controversie sia fornita sia trasparente e facilmente accessibile in quanto dispone di apposita sezione (Servizi Digitali) sul sito di MFSD nella quale informazioni e documenti rilevanti per gli utenti saranno accessibili nei comuni formati di lettura.

In merito all'uso delle tecnologie, MFSD rende disponibile agli interessati sul proprio sito, nella sezione dedicata al DSA, denominata 'Illeciti Online', l'interfaccia online per il deposito di Ricorso e Replica: <https://www.mfsd.it/deposito-telematico>.

Come anticipato, tuttavia, non risulta, allo stato degli atti, che MFSD metta a disposizione delle parti un sistema on-line di gestione completa della controversia.

4. Equità della procedura

Premessa

L'articolo 21 del DSA impone alle parti di impegnarsi in buona fede nella procedura ADR al fine di risolvere la controversia. Il principio di buona fede è stabilito nel diritto comunitario e, in questo contesto, sembrerebbe imporre obblighi positivi di comportamento alle parti affinché cooperino con l'organismo ADR con l'intento di risolvere la controversia, ad esempio cooperando al processo di raccolta delle prove, rispettando i tempi concordati e generalmente astenendosi da comportamenti o azioni che potrebbero frustrare o compromettere il processo ADR.

Il Regolamento dovrebbe definire gli obblighi positivi a carico dei soggetti coinvolti nella procedura e le conseguenze del mancato e/o rifiuto di rispettare tali obblighi.

Di seguito è riportato un elenco non esaustivo delle materie che dovrebbero essere incluse nel Regolamento:

Procedure e relativi adempimenti a carico dell'ente e dei soggetti in relazione a:

- Requisiti di ammissibilità della controversia (se presenti).
- Regole di ingaggio delle parti in causa.
- Raccolta di prove da parte dell'organismo (testimonianze scritte, rappresentazioni orali, ecc.).
- Comunicazione tra l'organismo e le parti e (ove applicabile) tra le parti.
- Riservatezza e tutela dei dati.
- Stima dei tempi per la procedura di risoluzione delle controversie e del processo decisionale e il momento in cui questa inizia; modalità di comunicazione dell'eventuale proposta di estensione del periodo di 90 giorni.
- Modello tariffario, modalità di computo di costi e spese (complessità del caso, meccanismo di rimborso, spese ammissibili e non ammissibili)
- Nomina e rimozione dei decisori del caso.
- Imparzialità e indipendenza dei decisori e norme sui conflitti di interessi.
- Diritti delle parti (ad esempio, il diritto di chiedere una consulenza indipendente o di essere rappresentata o assistita da terzi in qualsiasi fase della procedura; il diritto di abbandonare la procedura in qualsiasi fase se una parte non è soddisfatta del funzionamento della procedura ADR; diritto di avviare procedimenti legali in qualsiasi fase del processo).
- Motivi per la conclusione della procedura ADR.
- Equità del processo decisionale e decisione finale (non vincolante).
- Dergoghe.
- Le conseguenze in caso di violazione delle regole da parte di uno dei contendenti.

Quadro normativo applicato

Vanno chiariti gli standard e le norme che disciplineranno il processo decisionale dell'organismo ADR, quali diritti e interessi legittimi delle parti, strumenti giuridici, ecc.

Processo decisionale equo

Le decisioni devono essere basate sul principio del contraddittorio e dell'onere della prova, per quanto possibile, e rispettare i principi di diritto e di una procedura equa e imparziale.

Deve essere concesso un periodo di tempo ragionevole in tutte le fasi del processo (affinché le parti possano interagire tra loro e/o con l'organismo ADR, commentare le informazioni e le prove presentate, presentare osservazioni e valutare la decisione e se desiderano accettare la proposta di decisione). È importante spiegare come ciò avverrà, ad esempio fornendo una copia della bozza di decisione a ciascuna parte per il commento finale, la confutazione delle prove, ecc.

Alle parti dovrebbe essere fornita una motivazione della decisione (definitiva). La decisione dovrebbe essere chiara e attuabile senza difficoltà significative.

Valutazione dell'Autorità

Ciò premesso, le norme procedurali, come modificate a seguito della richiesta di chiarimenti, descrivono le regole che l'organismo ADR impiegherà per risolvere le controversie in conformità con i requisiti specifici dell'articolo 21 del DSA, definendo in modo puntuale gli obblighi a carico dei soggetti coinvolti nella procedura e le conseguenze del mancato e/o rifiuto di rispettare tali obblighi.

In particolare, la procedura proposta individua i requisiti di ricevibilità e ammissibilità della controversia, la raccolta di prove, le comunicazioni tra organismo e le parti, la accettazione dell'obbligazione della riservatezza durante il procedimento, le tempistiche procedurali e i casi di prolungamento oltre il novantesimo giorno per complessità, imparzialità ed indipendenza dei decisori e norme sui conflitti di interessi, la nomina e la revoca dei decisori, i diritti delle parti nella controversia, la conclusione della procedura, la redazione della decisione non vincolante.

La Procedura pare, altresì, rispettare il principio del contraddittorio e dell'onere della prova, e pare altresì garantire un tempo ragionevole in tutte le fasi del processo.

La società ha chiarito che il quadro normativo consiste, ai sensi dell'art. 21 del DSA, nei termini e condizioni delle piattaforme online e nel relativo diritto nazionale o europeo applicabile. Nel caso in cui il ricorrente sia un professionista-impresa (B2B) si applicherà il diritto del Paese indicato nei termini e condizioni della Piattaforma. Nel caso in cui il ricorrente sia un consumatore (B2C) verrà applicato il diritto del Paese di residenza o domicilio abituale del consumatore, in virtù della inderogabile normativa europea in materia di protezione del consumatore.

CONSIDERATO che sotto il profilo dei costi, MFSD ha allegato il modello tariffario, le cui modalità di calcolo sono il costo fisso forfettario per atto (con limitazione di parole), in applicazione del principio (*pari passu pro rata*) di proporzionalità in base alla natura giuridica del ricorrente e agli atti e dimensione (limite di MegaByte) degli allegati prodotti. Il modello tariffario prevede un costo iniziale (senza Consulenze Tecniche, Riunioni e Anonimizzazione) per caso come di seguito riportato:

Importo iniziale minimo:

- *Consumatore: 600 € (avvio senza Memoria)*

- *Altri Destinatari dei Servizi o Titolari del Diritto: 3.000 € (avvio senza Memoria)*

- *Piattaforma Oline Ordinaria: 6.000 €*
- *Piattaforma Online Grandi (VLOPs e VLOSEs): 9.000 €*

Importo iniziale con servizi accessori:

Scala delle tariffe/costi (con Memoria, Consulenza Tecnica e Anonimizzazione, escluse le Riunioni - costo orario) per caso:

- *Consumatore: 1.300 €*
- *Altri Destinatari dei Servizi o Titolari del Diritto: 6.100 €*
- *Piattaforma Online Ordinaria: 12.100 €*
- *Piattaforma Online Grandi (VLOPs e VLOSEs): 18.100 €*

A tal importi, si sommano spese variabili per riunioni (100€/ora per il consumatore, 200€/ora per altri destinatari del servizio, 400€/ora per le piattaforme ordinarie, 800€/ora per le grandi piattaforme online) e ulteriori memorie (200€ per il consumatore, 1000€ per altri destinatari del servizio, 2000€ per le piattaforme ordinarie, 3000€ per le grandi piattaforme). A tali costi vanno sommate maggiorazioni, varie tra le quali si segnala la *Mancata adesione piattaforme online: +200%* della relativa tariffa, a carico del destinatario del servizio.

CONSIDERATO che secondo il modello tariffario presentato da MSFD, non rientrano nella categoria consumatori – ma nella categoria Altri destinatari del Servizio o Titolari del Diritto - le *‘persone esposte politicamente’* (pep), gli *influencer* con un engagement rate medio del 2% negli ultimi 6 mesi e che abbiano pubblicato nell’anno precedente almeno 24 contenuti, e gli altri soggetti (es. personaggi pubblici, *content creator*) che, pur non operando come imprenditori o professionisti o non avendo le caratteristiche degli influencer, hanno, ad insindacabile giudizio di MFSD, un significativo *engagement rate*;

CONSIDERATO che il sistema di pagamento è il bonifico Bancario prima di ogni singola attività procedimentale (ad es. deposito dell’atto e dello svolgimento della riunione con i Decisori e altre Parti);

CONSIDERATO che, a quanto dichiarato da MFSD, l’importo indicato si compone per:

- il 65% di Costi
- il 35% di Diritti

CONSIDERATO che l’ADR rimborserà alle parti istanti, che sono tenute ad anticipare la somma, solo il 15% dei costi (il 15% del 65%, ossia il 9,75% della somma totale versata a MSFD), con la conseguenza che per il recupero della spesa residua (90,25% della somma versata a MSFD) l’istante dovrà chiedere il rimborso direttamente presso la controparte, spesso collocata in uno stato diverso da quello dell’istante;

RITENUTO che la proposta inviata all'Autorità da MFSD presenta uno schema di tariffe non conforme con i criteri stabiliti dal DSA. In particolare, le tariffe ai destinatari del servizio non risultano essere accessibili, sostenibili e poco costose o comunque rispondenti al criterio di applicazione di una tariffa al più solo simbolica;

CONSIDERATO che, avuto riguardo alle tariffe addebitate alle piattaforme online, la società non ha dimostrato la loro ragionevolezza e proporzionalità ai costi sostenuti;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo unico

1. Ai sensi dell'articolo 21 della Regolamento sui servizi digitali (DSA) e in conformità alla delibera n. 282/24/CONS, l'istanza di certificazione quale organismo di risoluzione delle controversie tra fornitori di piattaforme online e destinatari del servizio presentata dalla società MFSD S.r.l., per le ragioni indicate in motivazione, è rigettata.

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

Roma, 18 dicembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitanio

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