



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

## **DELIBERA N. 501/24/CONS**

### **CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETÀ ADR CENTER S.R.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 segui 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. 2024 – 0272939, del 17 ottobre 2024, con la quale la società ADR Center s.r.l. 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. 2024 – 0285087, del 29 ottobre 2024, con la quale è stato richiesto alla società ad ADR CENTER s.r.l. di integrare le informazioni mancanti ai sensi dell’art. 4, comma 2, dell’Allegato A al Regolamento;

VISTA la nota prot. Agcom n. 2024 – 0294906, dell’8 novembre 2024, con al quale ADR Center S.r.l. ha integrato i dati mancanti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. alla luce dell’istruttoria condotta risulta, in generale, che la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie proposta da ADR Center dimostra un’attenzione significativa all’efficienza, all’accessibilità, alla trasparenza, all’utilizzo delle tecnologie e all’equità. La combinazione di una procedura strutturata a fasi, una piattaforma *online* (*Case Management System*) multilingue,



tempi definiti, la pubblicazione di informazioni e decisioni, la raccolta di feedback degli utenti e un modello di finanziamento trasparente contribuisce a creare un sistema solido e affidabile.

2. L'organismo ADR richiedente, ai fini della certificazione, risulta, allo stato degli atti, aver dimostrato di soddisfare tutte le condizioni di cui all'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 prestatato 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*.

PRESO ATTO che, con riferimento alle competenze linguistiche dei decisori notificati, ADR Center dichiara di disporre di un team europeo di decisori che include personale madrelingua per le lingue principali dell'Unione Europea. ADR intende implementare una piattaforma online multilingue che consenta agli utenti di tutte le nazionalità di accedere alla piattaforma, presentare reclami e partecipare alla procedura nella loro lingua madre;

RITENUTO tuttavia che dai curricula dei decisori notificati, le competenze in lingua straniera sono documentate solo per l'inglese parlato e scritto e, per lo spagnolo, solo parlato. Queste caratteristiche rendono, allo stato degli atti, la ADR Center idonea alla qualifica di 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), in relazione alle condizioni generali della piattaforma e ai contenuti dalla stessa indicati, tuttavia limitatamente alle controversie in lingua italiana e inglese.

RITENUTO, alla luce di quanto precede e delle valutazioni istruttorie della Direzione competente, di accogliere l'istanza di certificazione in oggetto con la suddetta precisazione in relazione alla competenza linguistica.

RITENUTO, pertanto, di certificare ADR Center, per 5 anni rinnovabili, alla risoluzione di controversie 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*;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Ai sensi dell'articolo 21 della Regolamento sui servizi digitali (DSA) e in conformità alla delibera n. 282/24/CONS, la società ADR Center S.r.l. è certificata, per un periodo di 5 anni, rinnovabile, a far data dalla notifica del presente provvedimento, quale organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra fornitori di piattaforme online e destinatari del servizio.
2. Il presente provvedimento consente al suddetto organismo di risolvere controversie, in lingua italiana e inglese, che sorgono in relazione all'applicazione e all'esecuzione delle condizioni generali di uno o più tipi di piattaforme *online* o in uno o più ambiti specifici relativi ai seguenti 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;*
  - h) *Violazioni delle norme a tutela dei minori;*
  - i) *Rischio per la sicurezza pubblica;*
  - j) *Truffe e/o frodi;*



*l) Reati contro gli animali;*

*m) Atti di violenza o criminali;*

*n) Violazione relative all'accesso alla piattaforma.*

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito web dell'Autorità.

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

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba

