

DELIBERA N. 26/25/CONS

RICONOSCIMENTO DELLA QUALIFICA DI SEGNALENTORE ATTENDIBILE ALLA SOCIETÀ ARGO BUSINESS SOLUTIONS S.R.L. AI SENSI DELL'ART. 22 DEL REGOLAMENTO SUI SERVIZI DIGITALI (DSA)

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 22 gennaio 2025;

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 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 (di seguito, “Regolamento sui Servizi Digitali” o “Regolamento DSA”), e in particolare l’art. 22;

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 seguito, “Decreto”), e in particolare l’art. 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. 515/24/CONS del 18 dicembre 2024;

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. 283/24/CONS, del 24 luglio 2024, recante *“Regolamento di procedura per il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile ai sensi dell’art. 22 del Regolamento sui Servizi Digitali (DSA)”* (in seguito, anche *“Regolamento di Procedura”*);

VISTA la nota prot. Agcom n. 0255126 del 1° ottobre 2024, con la quale la Società Argo Business Solutions S.r.l. (in seguito, “Argo” o “la Società”), una società attiva nella tutela dei diritti di proprietà industriale e nella lotta alla contraffazione, ha presentato istanza di riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile ai sensi dell’art. 22 del Regolamento DSA;

VISTA la nota del 14 novembre 2024 (prot. Agcom n. 0300109), con la quale è stato richiesto alla Società, ai sensi dell'art. 4, paragrafo 5, del Regolamento di Procedura, di fornire alcune informazioni aventi ad oggetto chiarimenti e specificazioni relative alla documentazione allegata alla summenzionata istanza, anche sulla base delle indicazioni fornite nell'Allegato 1 del citato Regolamento di Procedura, avente ad oggetto le modalità operative per il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile (in seguito, "*Documento Operativo*");

VISTA la nota prot. Agcom n. 0326741 del 12 dicembre 2024, con la quale Argo ha riscontrato la richiesta di informazioni summenzionata;

VISTA la richiesta di approfondimenti istruttori formulata dal Consiglio dell'Autorità nella riunione del 18 dicembre 2024, ai sensi dell'art. 5, paragrafo 2, del Regolamento di Procedura per lo svolgimento e la conseguente proroga di trenta giorni del termine finale del procedimento;

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0336327 del 23 dicembre 2024) con la quale è stata comunicata alla parte la proroga per approfondimenti istruttori ai sensi dell'art. 4, paragrafo 5, del Regolamento di Procedura, indicando la data del 27 gennaio 2025 quale termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. L'istanza e l'ente richiedente

L'istante Argo Business Solutions S.r.l., società con sede legale presso Viale degli Angeli 6, 12100, Cuneo, con partita IVA n. 03746780042, iscritta al Registro delle Imprese di Cuneo, che dal 2018 fornisce servizi di consulenza in materie quali la sicurezza digitale, la protezione dei diritti di proprietà intellettuale *online* e la conformità al GDPR. Il principale obiettivo dei servizi offerti dalla Società è la protezione delle aziende da rischi quali le contraffazioni, gli abusi di marchio, e altre violazioni di proprietà intellettuale.

Nell'istanza presentata, la Società ha dichiarato di voler richiedere la qualifica di segnalatore attendibile con riferimento alle aree di competenza relative indicate alle lettere d) e j) dell'allegato 2 al Regolamento di Procedura, riguardanti rispettivamente la violazione dei diritti di proprietà intellettuale e di altri diritti commerciali, nonché le truffe e/o le frodi.¹

¹ A titolo esemplificativo, con riferimento alle descrizioni di possibili attività all'interno delle singole aree di competenza indicate, per quanto riguarda l'area di competenza di cui alla lettera d) dell'allegato 2 al Regolamento di Procedura sulla violazione dei diritti di proprietà intellettuale e di altri diritti commerciali, le possibili attività indicate riguardano violazioni in materia di *copyright*, diritti degli eventi sportivi, segreti commerciali, brevetti, marchi,

2. L'attività istruttoria svolta sulla verifica dei requisiti di cui all'art. 22, par. 2, del Regolamento DSA

In via preliminare, appare necessario sottolineare che il Regolamento DSA(UE) all'art. 22, prevede l'attribuzione della qualifica di segnalatore attendibile in capo a quei soggetti che agiscono entro un ambito di competenza designato, per la presentazione di segnalazioni, avvalendosi dei meccanismi di cui all'art.16 del medesimo Regolamento, a cui i fornitori di piattaforme *online* devono garantire che sia data priorità e siano trattate e decise senza indebito ritardo.

In particolare, secondo quanto previsto all'art. 22, par. 2, del Regolamento DSA. (enfasi aggiunta):

“2. La qualifica di «segnalatore attendibile» a norma del presente regolamento viene riconosciuta, su richiesta di qualunque ente, dal coordinatore dei servizi digitali dello Stato membro in cui è stabilito il richiedente al richiedente che abbia dimostrato di soddisfare tutte le condizioni seguenti:

a) dispone di capacità e competenze particolari ai fini dell'individuazione, dell'identificazione e della notifica di contenuti illegali;

b) è indipendente da qualsiasi fornitore di piattaforme online;

c) svolge le proprie attività al fine di presentare le segnalazioni in modo diligente, accurato e obiettivo”.

Si procede pertanto ad illustrare l'evidenza prodotta da Argo con riferimento ai criteri di capacità e competenza, di indipendenza dai fornitori di piattaforme *online* e di possibilità di svolgere l'attività di segnalazione in modo diligente, accurato ed obiettivo. Per quanto riguarda quest'ultimo requisito, in continuità con il lessico adottato nel Documento Operativo, verrà denominato sinteticamente con l'espressione “qualità delle segnalazioni”.

2.1. Valutazione del requisito di capacità e competenza

In primis, Argo ha dimostrato, sia attraverso la produzione del relativo *curriculum* aziendale che fornendo riscontro a specifica richiesta di informazioni, di essere un ente che ha già maturato una significativa esperienza con riguardo alle attività di rilevamento, identificazione e notifica alle piattaforme *online* di contenuti illegali, anche attraverso la partecipazione a specifici programmi volontari di segnalazione implementati da fornitori di

indicazioni di origine geografica, contraffazione, irregolarità nei sistemi di etichettatura adottati in vari prodotti agroalimentari, mancata adozione di idonei sistemi di tracciabilità dei prodotti. Con riferimento all'area relativa alle truffe e/o alle frodi, le possibili attività riguardano il contrasto agli *account* falsi, agli annunci non autentici, le recensioni false, i furti di identità o la compromissione degli *account*, *phishing*, vendite piramidali, *hijacking* dell'*account*.

servizi di piattaforme *online* che svolgono servizi di *marketplace*, aventi ad oggetto soprattutto violazioni dei diritti di proprietà intellettuale.

In particolare, Argo ha fornito evidenza di aver svolto le relative attività di accreditamento ai fini dell'accesso ai menzionati programmi volontari di segnalazione, di avere conoscenza dei processi di segnalazione ivi adottati e di avere capacità di fornire evidenza probatoria a supporto delle segnalazioni fornite. Peraltro, sulla base dei dati forniti dall'istante, la partecipazione della Società a tali programmi volontari appare essere stata caratterizzata da *performance* soddisfacenti in termini di percentuale di successo delle segnalazioni inviate.

Con riferimento alle specifiche competenze e capacità afferenti al processo di segnalazione, Argo ha fornito evidenza, sia attraverso la fornitura dell'organigramma interno che dei *curriculum vitae* dei soggetti coinvolti nell'attività di segnalazione, di essere in possesso di specifiche competenze linguistiche del personale, che può analizzare contenuti in varie lingue (italiano, inglese, francese, russo e cinese), nonché di competenze legali nell'ambito della protezione della proprietà intellettuale sia con riferimento al diritto nazionale che dell'Unione Europea.

Inoltre, sia dall'analisi dei profili relativi alle risorse umane impiegate nell'attività di segnalazione che attraverso le testimonianze di aziende alle quali la Società fornisce i propri servizi, pare emergere che Argo vanti un adeguato livello di conoscenze tecniche negli ambiti di competenza per i quali ha formulato l'istanza. In particolare, emerge che le competenze delle risorse interne della Società vengono utilizzate principalmente per esaminare i contenuti da segnalare e preparare le richieste di rimozione da inviare alle piattaforme digitali e ai fornitori di servizi *online*. Dall'evidenza fornita, le risorse umane impiegate beneficiano anche della partecipazione ad attività di aggiornamento.

Anche dal punto di vista della dotazione tecnologica e digitale, Argo ha fornito evidenza di disporre di una piattaforma *cloud* proprietaria, attraverso la quale i clienti possono visualizzare i contenuti che appaiono essere in violazione della normativa, nonché quelli successivamente rimossi a seguito dell'attività di segnalazione svolta.

Pertanto, sulla base delle evidenze fornite, Argo pare soddisfare il requisito relativo alla disponibilità di adeguate capacità e competenze ai fini dell'individuazione, dell'identificazione e della notifica di contenuti illegali negli ambiti di competenza indicati.

2.2. Valutazione del requisito di indipendenza da qualsiasi fornitore di piattaforme online

Argo ha fornito una serie di documenti relativi alla struttura societaria e alla composizione degli organi decisionali dell'ente, nonché documentazione relativa al bilancio della Società. Da detti documenti e dalle dichiarazioni presentate, non emerge la presenza di

collegamenti diretti dei soci con piattaforme digitali o altre imprese del settore. Inoltre, le fonti di finanziamento della Società sono da ricondursi interamente ai ricavi provenienti dai servizi offerti e dal capitale personale dei soci. Pertanto, con riferimento ai soci e alle strutture decisionali dell'azienda, dall'evidenza prodotta non pare che le decisioni di segnalazione dell'ente siano influenzate dai fornitori di piattaforme *online*, né con riferimento alla possibile insorgenza di conflitti di interesse, né con riferimento alla presenza di condizionamenti di tipo finanziario.

Con riferimento invece alle singole risorse che si occupano materialmente dell'attività di segnalazione, Argo ha prodotto il proprio codice etico interno che stabilisce i principi fondamentali e le linee guida che tutti i dipendenti, i soci e i collaboratori della Società sono tenuti a seguire per evitare situazioni di conflitto di interesse. In particolare, è previsto il divieto di siglare accordi, anche a titolo personale, di consulenza e di collaborazione con le piattaforme di commercio elettronico e con gli *hosting provider* a cui vengono trasmesse segnalazioni nell'attività aziendale, unitamente all'obbligo di comunicare alle strutture direttive dell'azienda l'eventuale insorgenza di qualsiasi conflitto di interesse.

Conseguentemente, alla luce delle evidenze fornite, Argo pare soddisfare il requisito relativo all'indipendenza da qualsiasi fornitore di piattaforme *online* nello svolgimento delle attività di segnalazione.

2.3. Valutazione del requisito di qualità dell'attività di segnalazione

Dal punto di vista della dimostrazione del possesso del requisito della diligenza nello svolgimento dell'attività di segnalazione, Argo ha prodotto adeguata documentazione con riferimento alla consistenza e alla qualità delle risorse umane impiegate, dando evidenza, come già accennato, sia della numerosità del personale impiegato che della formazione dello stesso. Inoltre, è stata prodotta evidenza, tramite la fornitura di documenti di bilancio, circa la sufficienza di risorse finanziarie per condurre l'attività, nonché dell'accesso, come già accennato, a dotazioni di *software* e di personale tecnico-informatico qualificato. A titolo di esempio, è stata prodotta una certificazione relativa all'efficacia, dal punto di vista della sicurezza informatica, del sistema di gestione adottato dalla Società.

Con riferimento ai requisiti di accuratezza e oggettività dell'attività di segnalazione, la Società ha descritto le modalità di acquisizione delle informazioni e le fonti informative utilizzate per identificare i contenuti illegali. Inoltre, ha fornito evidenza dei processi e delle *policy* interne implementate sia per assicurare un'elevata qualità dell'attività di segnalazione, sia per gestire la revisione dei processi in caso di errore. In particolare, è stato descritto come la Società presti particolare attenzione sia al monitoraggio dell'efficienza dei processi - tramite l'utilizzo di una piattaforma che permette di individuare degli indicatori di performance accessibili ai dipendenti e ai clienti i quali forniscono dei *feedback* all'attività - che alla formazione del capitale umano e alla predisposizione di controlli incrociati per minimizzare il

rischio di errori.

Con riferimento allo specifico criterio dell'oggettività dell'attività di segnalazione, allo scopo di disporre di ulteriori elementi di valutazione, è stato richiesto alla Società di fornire, con riferimento ai programmi volontari di segnalazione ai quali si è già accennato, di indicare il *track record* complessivo delle segnalazioni ivi presentate, evidenziandone in particolare la relativa percentuale di successo, intesa come percentuale di effettiva rimozione dei contenuti segnalati. A tale richiesta la Società ha risposto evidenziando che, nella propria partecipazione a cinque diversi programmi volontari, principalmente nel corso dell'anno 2023, questa ha presentato complessivamente diverse migliaia di segnalazioni, con una percentuale di successo oscillante, a seconda del programma analizzato, in un intervallo compreso tra l'89% e il 99 %.

CONSIDERATO che tra gli elementi da valutare ai fini del riconoscimento della qualifica del segnalatore attendibile, occorre includere quanto affermato nel considerando n. 61 del Regolamento DSA, il quale recita che *“Per evitare di attenuare il valore aggiunto di tale meccanismo, è opportuno limitare il numero complessivo di qualifiche di segnalatore attendibile conferite in conformità del presente regolamento. In particolare, le associazioni di categoria che rappresentano gli interessi dei membri sono incoraggiate a fare domanda per ottenere la qualifica di segnalatore attendibile, fatto salvo il diritto delle persone o degli enti privati di concludere accordi bilaterali con i fornitori di piattaforme online.”* (enfasi aggiunta);

RILEVATA conseguentemente l'esigenza di tenere conto, ai fini del rilascio della qualifica, delle premesse sopra menzionate recate dal Regolamento DSA, apprezzando il valore aggiunto che il riconoscimento della qualifica al singolo ente richiedente potrebbe portare al meccanismo previsto all'art. 22 del Regolamento DSA;

PRESO ATTO di quanto chiarito da Argo in riscontro ad una specifica richiesta di informazioni volta a comprendere le principali ragioni per le quali i clienti della Società, pur essendo i titolari dei diritti di proprietà intellettuale ed essendo quindi in possesso dei cataloghi e documentazione tecnica che riporta i prodotti originali e le loro caratteristiche, inclusi materiali protetti da *copyright* dei quali il cliente è titolare, non procedono autonomamente a richiedere la rimozione di contenuti illegali alle piattaforme ma si rivolgono a società specializzate. In particolare, la Società ha osservato come le aziende titolari di diritti di proprietà intellettuale talvolta siano carenti delle competenze tecniche, legali e linguistiche necessarie per identificare e gestire grandi volumi di violazioni *online*, e manchino della conoscenza approfondita delle piattaforme sulle quali avvengono gli illeciti e delle metodologie utilizzate dai contraffattori;

CONSIDERATO che la Società ha allegato alle informazioni fornite anche alcune lettere di referenza di clienti a supporto degli elementi sopra enunciati;

RITENUTO pertanto che la Società ha dimostrato di poter fornire, in ossequio a quanto previsto dal Regolamento DSA, un valore aggiunto al meccanismo descritto dall'art. 22 del DSA, contribuendo, da un lato, a limitare la potenziale numerosità di soggetti segnalanti e, dall'altro, a svolgere efficacemente l'attività di segnalazione;

RITENUTO pertanto, alla luce degli elementi forniti, che Argo abbia dimostrato di soddisfare i tre requisiti di cui all'art. 22, paragrafo 2, del Regolamento DSA, con riferimento alle aree di competenza indicate alle lettere d) e j) dell'allegato 2 al Regolamento di Procedura, riguardanti, rispettivamente, la violazione dei diritti di proprietà intellettuale e di altri diritti commerciali, nonché le truffe e le frodi;

CONSIDERATO che, ai sensi del combinato disposto del paragrafo 3 dell'art. 22 del Regolamento DSA e dell'art. 8 del Regolamento di Procedura, i segnalatori attendibili predispongono una volta all'anno una relazione facilmente comprensibile e dettagliata sulle segnalazioni presentate ai sensi dell'art. 16 del Regolamento DSA, e che tale relazione include altresì una spiegazione delle procedure attuate dal segnalatore attendibile per assicurare il mantenimento della propria indipendenza;

CONSIDERATO inoltre che, ai sensi del combinato disposto del paragrafo 7 dell'art. 22 del Regolamento DSA e dell'art. 7, comma 1, del Regolamento di Procedura, l'Autorità è competente a riesaminare, d'ufficio o su segnalazione, il perdurare dei requisiti di cui all'art. 22, paragrafo 2, del Regolamento DSA in capo alla Società, e ciò anche in caso di adozione, da parte della Commissione Europea, degli orientamenti previsti dall'art. 22, paragrafo 8, del Regolamento DSA;

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

DELIBERA

Art. 1

1. Ai sensi dell'art. 22 della Regolamento DSA e in conformità alle procedure di cui al Regolamento di Procedura approvato con delibera n. 283/24/CONS, alla Società Argo Business Solution S.r.L. è riconosciuta, per una durata pari a 3 anni, la qualifica di segnalatore attendibile relativamente ai seguenti ambiti di competenza identificati nell'allegato 2 al Regolamento di Procedura:

d) Violazione dei diritti di proprietà intellettuale e di altri diritti commerciali

j) Truffe e/o frodi

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito web dell'Autorità e notificato alla Società Argo Business Solution S.r.L.



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

Roma, 22 gennaio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella