

GattiPavesiBianchiLudovici



TMT, PROPRIETÀ INTELLETTUALE E DATA PROTECTION

AGCOM PUBBLICA I PRIMI DUE PROVVEDIMENTI DI ATTUAZIONE DEL DIGITAL SERVICES ACT (DSA)

Il Regolamento (UE) 2022/2065 (cd. “*Digital Services Act*” o “*DSA*”) disciplina i servizi digitali e le piattaforme online, delineando regole per la responsabilità delle piattaforme.

Il 2 agosto 2024, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“*AGCom*” o “*Autorità*”), in veste di autorità competente per l’Italia (c.d. Coordinatore dei servizi digitali), ha pubblicato due regolamenti che costituiscono i primi provvedimenti dell’Autorità in attuazione del DSA, e in particolare degli articoli 21 e 22. Questi regolamenti si concentrano sulla certificazione degli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e sulla qualifica di segnalatore attendibile.

1. Organismi Certificati per la Risoluzione delle Controversie

Il DSA prevede che gli utenti delle piattaforme online possano rivolgersi a organismi certificati per richiedere la risoluzione di questioni relative alla moderazione dei contenuti pubblicati o resi disponibili sulle piattaforme online. Tali questioni possono riguardare, ad esempio, la rimozione di informazioni, la sospensione di *account* o la limitazione delle funzionalità di monetizzazione.

Con la **Delibera 282/24/CONS** AGCom ha adottato il regolamento che disciplina la procedura per la certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (c.d. organismi ADR - *Alternative Dispute Resolution*) che possono essere aditi dai destinatari dei servizi digitali, nonché lo svolgimento delle attività di vigilanza e monitoraggio su tali soggetti da parte dell’Autorità.

Ruolo di AGCom: l'Autorità è infatti incaricata della certificazione degli organismi ADR e della pubblicazione dell'elenco di questi organismi. La certificazione è concessa agli organismi che dimostrano di possedere requisiti di imparzialità e indipendenza, sia organizzativa che finanziaria. Inoltre, l'Autorità verifica che gli organismi ADR continuino a soddisfare i requisiti previsti dal regolamento, eventualmente procedendo alla revoca della certificazione.

Requisiti per la Certificazione: Gli organismi ADR devono garantire:

- i. imparzialità e indipendenza: essi devono operare senza influenze da parte dei fornitori di piattaforme online e dei destinatari dei servizi. È fondamentale che vengano fornite informazioni dettagliate sulla struttura organizzativa, sui processi di selezione e nomina dei decisori, e sulle politiche di gestione dei conflitti di interessi. Inoltre, la remunerazione dei membri dell'organismo non deve dipendere dall'esito delle controversie trattate;
- ii. competenza specifica: i decisori devono possedere esperienza o formazione certificata rilevante per la risoluzione delle controversie, con adeguata conoscenza culturale relativa al contesto in cui operano e competenza linguistica in almeno una lingua dell'Unione europea. Le competenze specifiche devono consentire di risolvere controversie in uno o più ambiti specifici relativi ai contenuti illegali, come definiti nel DSA, o all'applicazione e all'esecuzione delle condizioni generali di uno o più tipologie di piattaforme online;
- iii. procedura trasparente ed efficiente: le procedure di risoluzione delle controversie devono essere strutturate in modo da garantire trasparenza, chiarezza ed equità, con un sistema decisionale reattivo. Le decisioni devono essere adottate entro 90 giorni, con una possibile estensione a 180 giorni per i casi più complessi. Le informazioni fornite sul modello decisionale dovrebbero indicare chiaramente chi sarà coinvolto nel processo (ad esempio, esperti in materia) e se la decisione finale sarà presa da un individuo o da un gruppo di decisori. Le tariffe addebitate dagli organismi ADR devono essere economicamente sostenibili;
- iv. accessibilità e utilizzo delle tecnologie: la risoluzione extragiudiziale delle controversie deve essere facilmente accessibile attraverso tecnologie di comunicazione elettronica e deve consentire di avviare la risoluzione e presentare i documenti giustificativi online.

Procedura di Certificazione: la domanda di certificazione come organismo ADR ai sensi dell'articolo 21 del DSA può essere presentata da qualsiasi organismo stabilito in Italia mediante specifica istanza. In particolare, le richieste di certificazione devono essere presentate ad AGCom in formato elettronico, includendo informazioni complete sull'organismo richiedente, l'ambito di competenza, le lingue in cui opera e le evidenze del possesso dei requisiti necessari. La certificazione è valida per un massimo di cinque anni, con possibilità di rinnovo.

Relazione degli Organismi ADR certificati: almeno annualmente, gli organismi ADR comunicano all'Autorità un set di informazioni sulle attività svolte, tra cui il numero di controversie ricevute, l'esito, il tempo medio di risoluzione e le problematiche riscontrate.

Trasparenza e Pubblicità: oltre alla notifica al richiedente, AGCom pubblicherà il provvedimento di certificazione sul proprio sito web. Questo garantirà la trasparenza del processo di certificazione e consentirà a chiunque di verificare quali organismi sono stati certificati come ADR. Inoltre, l'Autorità, in qualità di Coordinatore dei servizi digitali in Italia, è tenuta a trasmettere ai competenti uffici della Commissione europea copia delle certificazioni rilasciate e dei provvedimenti di revoca adottati.

2. Segnalatori Attendibili

I “segnalatori attendibili” sono enti che operano in specifici ambiti di competenza, identificando e segnalando contenuti illegali. Tali segnalazioni ricevono priorità da parte dei fornitori di piattaforme online che devono trattarle con la massima urgenza. I segnalatori attendibili possono essere enti pubblici, come le unità di segnalazione su Internet delle autorità di contrasto nazionali o di Europol per i contenuti terroristici; organizzazioni non governative (ONG); organismi privati o semi-pubblici (ad esempio, associazioni di categoria, consorzi, federazioni, associazioni commerciali, professionali o industriali, ordini professionali, sindacati, associazioni di consumatori, organizzazioni per la protezione dei diritti umani, dell’ambiente o degli animali).

Con la **Delibera 283/24/CONS** AGCom ha stabilito la procedura per il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile e regolamentato lo svolgimento, anche in questo caso, delle attività di vigilanza e monitoraggio sulle attività di tali segnalatori che sono di competenza dell’Autorità stessa.

Criteri di Qualifica: per ottenere la qualifica di segnalatori attendibili, devono essere rispettati i seguenti requisiti:

- (i) *competenza:* gli enti devono possedere una comprovata esperienza nell'individuazione di contenuti illegali. Le competenze devono essere comprovate nelle aree legale, tecnica o scientifica, digitale e linguistica;
- (ii) *indipendenza:* è richiesta l'indipendenza dai fornitori di piattaforme online, per garantire che le segnalazioni siano obiettive e imparziali. Gli enti devono dimostrare di non essere finanziariamente dipendenti dalle piattaforme online, rendendo trasparenti le proprie fonti di finanziamento. Inoltre, la valutazione dell'indipendenza comprende l'analisi dei membri dell'ente, dei potenziali collegamenti con piattaforme online e delle strutture decisionali interne, al fine di escludere conflitti di interesse;
- (iii) *qualità delle segnalazioni:* le segnalazioni devono essere presentate in modo diligente, accurato e obiettivo. Ciò significa che gli enti devono dimostrare di avere risorse umane, tecniche e finanziarie sufficienti per svolgere le attività di segnalazione. Inoltre, devono utilizzare diverse fonti per garantire l'accuratezza e l'obiettività delle segnalazioni e disporre di procedure interne per la revisione in caso di errori.

Ambiti di Competenza: Le aree coperte dai segnalatori attendibili sono ampie e includono, tra le altre, prodotti e servizi dannosi, violazioni della privacy, incitamento all'odio, violazioni dei diritti di proprietà intellettuale, disinformazione elettorale, bullismo online, contenuti pornografici, rischi per i minori, sicurezza pubblica, truffe, autolesionismo, reati contro gli animali e atti di violenza.

Procedura di Richiesta: le domande per ottenere la qualifica devono essere presentate da enti stabiliti in Italia utilizzando il modulo disponibile sul sito di AGCom e inviate tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o tramite procedura telematica. La qualifica di segnalatore attendibile è concessa per una durata di tre anni, rinnovabile per ulteriori tre anni. Come in relazione agli organismi ADR, l'Autorità valuterà ogni richiesta per assicurarsi che il richiedente soddisfi tutti i requisiti previsti dall'articolo 22 del DSA e vigilerà sul mantenimento dei requisiti, eventualmente revocando la qualifica di segnalatore attendibile.

Relazione dei segnalatori: i segnalatori attendibili sono tenuti a redigere e trasmettere annualmente ad AGCom una relazione dettagliata delle segnalazioni effettuate, includendo il numero e la classificazione delle segnalazioni, le azioni intraprese dai fornitori e le misure adottate per mantenere l'indipendenza a livello decisionale, finanziario e del personale. La relazione va trasmessa all'Autorità e pubblicata sul sito web del segnalatore.

Trasparenza e Pubblicità: l'Autorità pubblicherà sul proprio sito web l'elenco aggiornato dei segnalatori attendibili, nonché di quelli la cui qualità sia stata sospesa o revocata, con le relative aree di competenza e le date di rilascio, sospensione o revoca della qualifica, oltre a comunicare alla Commissione europea e al Comitato europeo per i servizi digitali i nominativi dei segnalatori attendibili sospesi o revocati.

La capacità di formare organismi ADR e segnalatori qualificati coerenti con i requisiti e le finalità dettate dal DSA e di monitorarne le attività svolte e il mantenimento dei predetti requisiti rappresenterà uno strumento necessario per garantire l'efficace applicazione a livello nazionale delle norme europee e raggiungere gli ambiziosi obiettivi relativi alla regolamentazione dei servizi digitali e alle responsabilità delle piattaforme.

Lo Studio resta a disposizione per qualsivoglia ulteriore informazione e per fornire tutto il supporto necessario al fine di adeguarsi, nei termini, alla normativa in materia.

GATTI PAVESI BIANCHI LUDOVICI

TMT, Proprietà Intellettuale e Data Protection

Gilberto Nava gilberto.nava@gpblex.it

Luca Tomazzoli luca.tomazzoli@gpblex.it

Elisabetta Nunziante elisabetta.nunziante@gpblex.it

DISCLAIMER

This publication is provided by Gatti Pavesi Bianchi Ludovici studio legale associato and has been duly and professionally drafted. However, the information contained therein is not a legal advice and cannot be considered as such. Gatti Pavesi Bianchi Ludovici studio legale associato cannot accept any liability for the consequences of making use of this issue without a further cooperation and advice is taken.