

PRIMI CONTRIBUTI DI ANALISI

SULLA PROPOSTA DI REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativo a un mercato unico dei servizi digitali (legge sui servizi digitali) e che modifica la direttiva 2000/31/CE

Sommario

Sommario	1
Premessa	3
Capo II – responsabilità dei prestatori di servizi intermediari	4
Regime Responsabilità (art.3)	4
Clausola delle misure volontarie (art.6)	4
Assenza di obblighi generali di sorveglianza o di accertamento attivo dei fatti (art.7)	4
Ordini di contrastare i contenuti illegali-(art.8) Notifica e azione	5
Ordini di fornire informazioni (Art.9)	5
Contenuti illeciti e dannosi	5
Approccio basato sul rischio	6
Capo III - Obblighi in materia di dovere di diligenza per un ambiente online trasparente e sicuro:	6
Sezione 1 – disposizioni applicabili a tutti i prestatori di servizi intermediari:	6
Rappresentanti legali (art.11)	6
Condizioni generali (art. 12)	6
Obblighi di trasparenza (Art. 13, 23 ,33)	6
Meccanismo notice and take down (art.14)	7
Motivazione (art. 15)	7
Sezione 3 disposizioni aggiuntive applicabili alle piattaforme online:	8
Esclusione delle microimprese e piccole imprese dagli obblighi previsti per la sezione (Art. 16)	8
Sistema interno di gestione dei reclami (Art. 17)	8
Risoluzione extragiudiziale delle controversie (Art. 18)	8

Notifica di sospetti di reati (Art. 21)	8
Tracciabilità degli operatori commerciali (art. 22)	9
Segnalatori attendibili (art. 19)	10
Sezione 4 – obblighi supplementari a carico delle piattaforme online di dimensioni molto grandi per la gestione dei rischi.	10
Valutazione del rischio (art.26)	10
Sistemi di raccomandazione (art. 29)	11
Accesso ai dati e controllo (Art. 31)	11
Capo IV Attuazione, cooperazione, sanzioni ed esecuzione	11
Enforcement e controlli	11

Premessa

Anitec-Assinform supporta, in linea generale, l’iniziativa legislativa della Commissione Europea di introdurre un nuovo quadro legislativo sui servizi digitali, che – a nostro avviso – deve avere il compito di rafforzare il mercato dei servizi digitali, rendendo chiari i ruoli e le responsabilità dei diversi attori e incentivando le piattaforme a contrastare i contenuti illegali e dannosi.

Dare vita a n mondo digitale e in particolare un *internet* più sicuro e con regole più certe, in continuità con la Direttiva e-commerce, per infondere più fiducia nei servizi digitali è sicuramente un obiettivo ambizioso ma necessario.

In tale contesto, apprezziamo il sostegno presente nella proposta di regolamento ai principi cardine della Direttiva e-Commerce, con particolare riferimento al principio del paese di origine e al regime di responsabilità secondaria per le piattaforme online, basato sul sistema di notifica e rimozione.

Ciò premesso, l’eco-sistema digitale è profondamente cambiato dall’emanazione della Direttiva sull’e-Commerce un aggiornamento del quadro regolatorio è ragionevole, a tutela del consumatore e dei cittadini in generale, in particolare chiarendo i ruoli di tutti gli attori dell’ecosistema online (intermediari, titolari dei diritti, utenti, forze dell’ordine) incentivando la definizione di processi chiari per la rimozione dei contenuti illegali e dannosi.

Auspichiamo pertanto un quadro normativo con regole certe che al contempo favorisca la crescita delle piccole e medie imprese e che sia coerente con il Digital Markets Act (DMA), con il quale il DSA mantiene legame stretto e intrinseco. I due regolamentari dovrebbero essere complementari e, in quanto tali, dovrebbero riconoscere esplicitamente che le misure adottate per assolvere agli obblighi determinati dal DSA non possono essere vietate dal DMA (a titolo di esempio, il DMA obbliga le piattaforme a permettere l’installazione di e/o l’interoperabilità con applicazioni di terze parti, indipendentemente dal fatto che tali app possano contenere contenuti illegali o dannosi). In linea generale, è necessario leggere, interpretare ed eventualmente emendare i due provvedimenti sapendo che essi contribuiranno a definire lo sviluppo del mercato digitale europeo e determinare congiuntamente l’accessibilità di servizi e prodotti da parte di cittadini e imprese. Per questo è necessario che la lettura dei due provvedimenti sia ispirata, tra gli altri, a logiche di promozione della concorrenza e crescita dimensionale delle imprese, proporzionalità degli oneri in funzione degli obiettivi, prevenzione di fenomeni di “gold plating procedurale”, bilanciamento delle tutele tra i diversi attori e promozione dell’innovazione e dell’iniziativa imprenditoriale,

Nel merito vi forniamo un primo contributo a commento delle singole misure nel DSA.

Capo II – responsabilità dei prestatori di servizi intermediari

Regime Responsabilità (art.3)

Apprezziamo che il regime di responsabilità per le piattaforme tragga le basi dalla direttiva sull'e-commerce: in particolare riteniamo importante che venga mantenuto come base il principio del paese di origine e, che il regime di responsabilità per le piattaforme sia limitato e basato su un sistema di notifica e rimozione. Accogliamo anche con favore il chiarimento apportato riguardo al fatto che la messa in atto di misure proattive da parte del fornitore di servizi non elimini il regime di responsabilità limitata: riteniamo che tale chiarificazione vada nella direzione di fornire maggiore certezza giuridica per le piattaforme che si assumono maggiori responsabilità, creando allo stesso tempo un buon equilibrio che può garantire la crescita e preservare i diritti fondamentali.

Nel comprendere che sia necessaria una distinzione di responsabilità in capo a coloro che a vario titolo operano online riteniamo che dovrebbe essere prevista con maggiore forza una responsabilità primaria in capo agli utenti che caricano online contenuti illegali o dannosi e limitare la responsabilità dei fornitori di servizi online (i cui servizi vengono effettivamente utilizzati in modo non legale in tali situazioni).

La responsabilità, a nostro avviso, non può essere posta in capo alla piattaforma per i contenuti illegali di cui non è a conoscenza e in questo contesto riteniamo congruo il divieto di monitoraggio generale previsto nella proposta. La scelta in capo allo stato membro di richiedere obblighi di monitoraggio, per esempio con attività di screening preventivo, rischierebbe di bloccare eccessivamente i contenuti caricati che sarebbero ritenuti perfettamente leciti minando così anche la libertà di espressione o ponendo barriere alla divulgazione di arte e dati scientifici.

Clausola delle misure volontarie (art.6)

Molte aziende hanno implementato misure, del tutto volontarie, per proteggere meglio gli utenti. Tuttavia, esse sono foriere di rischi intrinseci: un controllo eccessivo può compromettere da un lato la neutralità della piattaforma e, dall'altra privarla dell'immunità. È molto importante, per la sicurezza degli utenti, che la Commissione Europea abbia riconosciuto questa sfida e abbia introdotto nel DSA un chiaro incentivo ad intraprendere misure volontarie, senza privarle dell'immunità. È necessario però che tale previsione sia resa più chiara al fine di perseguire gli obiettivi dati dalla Commissione e dare più certezza giuridica.

Assenza di obblighi generali di sorveglianza o di accertamento attivo dei fatti (art.7)

Accogliamo favorevolmente l'assenza di obblighi generali di sorveglianza. Qualsiasi obbligo in tal senso che possa essere previsto dagli stati membri non solo sarebbe contraria ad

alcune libertà fondamentali, tra cui la libertà di espressione, ma avrebbe anche un effetto distorsivo del mercato.

Ordini di contrastare i contenuti illegali-(art.8) Notifica e azione

La proposta rende obbligatorie una serie di buone pratiche che i fornitori di servizi dovrebbero adottare per gestire efficacemente i contenuti illegali. Tali pratiche includono procedure di *notice & action*, politiche destinate agli offensori recidivi, meccanismi di risoluzione dispute, tracciabilità dei commercianti ecc. Riteniamo che tutte le piattaforme digitali dovrebbero avere procedimenti di questo tipo, e assicurarsi che esse siano equipaggiate con un adeguato numero di risorse. Tuttavia, è importante che l'approccio sia basato sul risultato da raggiungere e non sulle specifiche operative da mettere in atto, per evitare una regolamentazione eccessivamente prescrittiva. Alla piattaforma dovrebbe essere lasciata sufficiente flessibilità e libertà nel conformarsi agli obblighi, per riflettere le specificità dei propri servizi, il tipo di contenuto che rendono disponibile, e il loro rischio d'esposizione.

Ordini di fornire informazioni (Art.9)

L'art. 9 della proposta di regolamento dispone che i prestatori di servizi intermediari, appena ricevuto l'ordine di fornire informazioni specifiche su uno o più singoli destinatari del servizio, emesso dalle autorità giudiziarie o amministrative nazionali competenti sulla base del diritto dell'Unione o nazionale applicabile, devono informare tali autorità "senza indebito ritardo" in merito al ricevimento dell'ordine e al seguito dato allo stesso. Riteniamo che sia necessario un chiarimento in riferimento alla relazione tra l'art. 9 e il Regolamento e-Evidence relativo agli ordini europei di produzione e di conservazione di prove elettroniche in materia penale, esplicitando quali obblighi dell'art. 9 continueranno a produrre effetti una volta che il regolamento e-Evidence entrerà in vigore.

Contenuti illeciti e dannosi

I contenuti dannosi dovrebbero essere banditi, ma la normativa dovrebbe essere in grado di riconoscere la necessità di bilanciare la rimozione di contenuti dannosi con la protezione della libertà di espressione e altri diritti fondamentali. Essi sono, tra l'altro, molto difficili da definire, poco definiti giuridicamente e cosa ancora più difficile necessitano di contestualizzazione, per questo motivo – a differenza dei contenuti illeciti – non dovrebbero rientrare nell'alveo del regime di responsabilità.

Accogliamo quindi con favore il fatto che la proposta di regolamento operi questa distinzione; tuttavia, in considerazione del severo regime sanzionatorio previsto anche su questi aspetti, riteniamo utile una maggiore chiarezza.

Approccio basato sul rischio

Sarebbe opportuno introdurre nella norma un approccio maggiormente basato sul rischio. Al momento la proposta differenzia esclusivamente sulla base della grandezza con regole e obblighi specifici per le piattaforme più grandi, senza tener conto del modello di business o il livello effettivo di esposizione a contenuti illegali. Pur concordando sul fatto che l'ampiezza della piattaforma giochi un ruolo importante, altri fattori quali la vulnerabilità del modello di business a comportamenti abusivi, la dimostrata esposizione sistematica ad attività/contenuti illegali ecc., dovrebbero avere un ruolo nella determinazione di specifici obblighi aggiuntivi.

Capo III - Obblighi in materia di dovere di diligenza per un ambiente online trasparente e sicuro:

Sezione 1 – disposizioni applicabili a tutti i prestatori di servizi intermediari:

Rappresentanti legali (art.11)

La designazione di un rappresentante legale nell'Unione potrebbe essere molto gravoso in considerazione della responsabilità che viene affidata al rappresentante legale designato.

Condizioni generali (art. 12)

L'obbligo previsto dalla disposizione potrebbe avere un impatto sulle misure prese per preservare l'integrità della piattaforma, che attualmente vengono mantenute confidenziali al fine di assicurarne l'efficacia contro le azioni di cattivi attori.

Obblighi di trasparenza (Art. 13, 23 ,33)

La trasparenza è fondamentale in qualsiasi modello di accountability e riteniamo che gli obblighi di rendicontazione sulla trasparenza debbano essere ragionevoli, proporzionati misurabili con parametri chiari, flessibili in modo da tenere in considerazione le differenze tra i servizi resi.

Nel comprendere lo spirito con la quale è stata scritta la norma, il regime di trasparenza che viene imposto alle *very large platforms* è particolarmente oneroso e potrebbe spingere le aziende più piccole a cercare di rimanere sottosoglia per non incorrere in oneri maggiori, danneggiando in questo modo l'innovazione e la concorrenza.

Meccanismo notice and take down (art.14)

Lo sforzo della norma è da accogliere positivamente: il meccanismo ipotizzato va nella direzione della tutela dei consumatori e dovrebbe facilitare le azioni nei confronti di contenuti e merci illegali. In relazione agli elementi che dovrebbe contenere la notifica, riteniamo che la norma non debba essere eccessivamente restrittiva. Le piattaforme sono già dotate di processi efficienti e accessibili, è quindi auspicabile una certa flessibilità per implementare questi requisiti per meglio riflettere la natura dei loro servizi, il tipo di contenuto che mettono a disposizione e la loro esposizione al rischio. Osserviamo che il riferimento a "buona fede" può essere oscuro. Un collegamento più efficace potrebbe essere quella alla "alla migliore conoscenza" della persona o delle entità che inviano la notifica.

L'attuale formulazione dell'articolo 14, paragrafo 3, suggerisce che si riterrà che una piattaforma sia effettivamente a conoscenza di un illecito una volta soddisfatti gli elementi di cui all'articolo 14, paragrafo 2. Tuttavia, in molti casi, le persone non avranno una conoscenza sufficiente del quadro giuridico per determinare l'illegalità del contenuto e, pertanto, di conseguenza non si può ritenere che la piattaforma sia effettivamente a conoscenza di un illecito semplicemente per via della notifica. A seconda della natura dell'intermediario e del contenuto illegale, può essere difficile per l'intermediario determinare se il contenuto sia illegale o meno. Ciò deve essere preso in considerazione e trovare un equilibrio tra la garanzia che i contenuti illegali siano trattati in modo responsabile e rapido, evitando al contempo che sulla piattaforma vengano inserite disposizioni in materia di responsabilità irrealistiche ed eccessivamente onerose.

Inoltre, l'articolo 14, paragrafo 6, stabilisce che le piattaforme devono elaborare tutte le comunicazioni che ricevono e prendere decisioni in "modo tempestivo, diligente e obiettivo". L'articolo 5 fa riferimento all'azione rapida per rimuovere o disabilitare il contenuto. Sembra esserci un nesso logico tra i due articoli, tuttavia, riteniamo che la norma debba avere un approccio più equilibrato ovvero richiedere la rimozione dei contenuti in modo tempestivo senza però rinunciare ad un processo decisionale cauto e attento.

Infine, sarebbe opportuno identificare con maggiore precisione il significato dei termini "qualsiasi persona o ente" introdotti nella proposta di regolamento, in quanto tale formulazione potrebbe lasciare intendere che il meccanismo di notifica debba essere messo a disposizione non solo agli utenti e alla parte lesa ma anche a qualsiasi terza parte.

Motivazione (art. 15)

Il paragrafo 4 dell'art. 15 dispone che le decisioni e motivazioni fornite dai prestatori di servizi di hosting vengano pubblicati - senza indicare i dati personali - in una banca dati pubblicamente accessibile gestita dalla Commissione. Riteniamo a tal proposito necessario

chiarire secondo quali modalità debbano essere trasmesse le decisioni e motivazioni alla Commissione per la pubblicazione e se possano essere trasmessi ai sensi di tale paragrafo anche dati aggregati.

Sezione 3 disposizioni aggiuntive applicabili alle piattaforme online:

Esclusione delle microimprese e piccole imprese dagli obblighi previsti per la sezione (Art. 16)

Riteniamo che l'esclusione delle piccole medie imprese dagli obblighi previsti sia positivo; è importante però che gli obblighi che sono previsti per le grandi piattaforme non siano di freno alla crescita delle piccole e microaziende.

Sistema interno di gestione dei reclami (Art. 17)

In riferimento ai sistemi che le piattaforme devono fornire ai destinatari del servizio per agevolare la presentazione di reclami sufficientemente precisi e adeguatamente motivati contro le decisioni adottate dalla piattaforma online, sottolineiamo come essi sembrano essere richiesti anche nelle fattispecie più eclatanti, senza alcuna valutazione sulla tipologia delle motivazioni che vengono adottate dalla piattaforma in relazione alla rimozione di contenuti e alla sospensione del servizio o dell'account del destinatario enunciate alle lettere a), b), e c) dell'art. 17 comma 1.

Risoluzione extragiudiziale delle controversie (Art. 18)

L'obbligo previsto per le piattaforme online di impegnarsi in un accordo extragiudiziale per ogni singola decisione concernente la rimozione di un qualsiasi contenuto illegale o la violazione dei termini di servizio risulta eccessivo e potrebbe essere necessario rivederlo alla luce del principio di proporzionalità. Per esempio, non vi è alcuna disposizione nel testo del regolamento che preveda il soddisfacimento di un requisito di legittimazione o altri requisiti da parte del destinatario del servizio prima che quest'ultimo sia autorizzato a perseguire tale opzione.

Notifica di sospetti di reati (Art. 21)

Le disposizioni previste dall'art. 21 che impongono alle piattaforme di informare le autorità giudiziarie o di contrasto dello Stato membro o Stati membri interessati nel caso in cui si venga a conoscenza di informazioni che fanno sospettare che sia stato commesso, si stia commettendo o probabilmente sarà commesso un reato grave che comporta una minaccia per la vita o la sicurezza delle persone, necessitano di alcune precisazioni.

In primo luogo, riteniamo opportuno chiarire, per quanto concerne gli obblighi delle piattaforme, se queste ultime debbano fornire spiegazioni specifiche in merito ai propri sospetti e quali tipologie di informazioni ricadano nella definizione “tutte le informazioni pertinenti disponibili” che devono essere comunicate alle autorità giudiziarie o di contrasto.

Per quanto concerne l’individuazione dello Stato membro interessato, il termine “ragionevole certezza” previsto dal paragrafo 2 lascia spazio a differenti interpretazioni e andrebbe pertanto chiarito se debba essere inteso come uno standard elevato di certezza.

Infine, dal momento che potrebbero esservi casi in cui più di uno Stato membro risulti interessato ai sensi dei requisiti previsti dal paragrafo 3, segnaliamo l’opportunità di indicare se e con quali modalità in tali circostanze debba essere individuato uno Stato a cui dare la precedenza.

Tracciabilità degli operatori commerciali (art. 22)

La tracciabilità dei commercianti è uno strumento importante per le piattaforme per prevenire l’uso improprio dei loro servizi, per disincentivare i malintenzionati online e per fornire un ambiente sicuro e affidabile per i loro clienti. Molte aziende già si sono fatti parte attiva. Nell’accogliere positivamente la norma sottolineiamo la necessità di prendere in considerazione la diversità dei servizi digitali e la varietà di attori soggetti a questi obblighi.

Le informazioni che devono essere rilasciate alla piattaforma online devono essere di facile reperibilità e proporzionate. Riteniamo che sia da evitare la situazione nella quale si aprano account inutilmente. Riteniamo inoltre che non dovrebbero essere richieste informazioni specifiche sul prodotto se non direttamente correlate alla tracciabilità dell’operatore commerciale e potrebbero non essere note al momento della creazione dell’account. Alcuni hanno evidenziato che l’obbligo di raccogliere informazioni sull’operatore economico di cui all’art. 22 (1) (d) potrebbe essere considerato molto sfidante poiché per l’operatore economico potrebbe essere diverso per ciascun prodotto.

Nel complesso, raccomandiamo di chiarire che l’operatore commerciale dovrebbe fornire tutte le informazioni richieste ai sensi dell’articolo 22 alla piattaforma online e che la piattaforma online non dovrebbe essere ritenuta responsabile per le informazioni fornite dallo stesso qualora inesatte. Lo schema dell’articolo dovrebbe essere coerente con quanto stabilito in altre normative, come ad esempio in materia di riciclaggio di denaro e ciò al fine di evitare due sistemi che hanno un fine comune.

Infine, si ritiene utile specificare che, qualora la piattaforma riceva dalle autorità competenti una notifica nei confronti dell’operatore economico, debba mantenere le informazioni raccolte almeno fino alla chiusura della controversia invece di cancellarle alla scadenza del loro rapporto contrattuale.

Urge sottolineare che tale disposizione impone l'obbligo oneroso di ottenere e verificare diverse tipologie di informazioni rilasciate dagli operatori commerciali prima che questi possano utilizzare i servizi e, successivamente, di fornire i mezzi per la visualizzazione delle suddette informazioni da parte degli utenti.

Segnalatori attendibili (art. 19)

Accogliamo con favore la proposta di un regime di segnalatori attendibili. Un tale sistema porterebbe vantaggi sia alle piattaforme online sia alle terze parti (compresi i titolari dei diritti). Tuttavia, il sistema dovrebbe consentire la gestione degli avvisi in base all'urgenza / gravità del contenuto e non esclusivamente al fatto che l'avviso provenga da un segnalatore di fiducia accreditato. Al momento – inoltre – risulta non chiaro secondo quali criteri e chi dovrebbe occuparsi dell'individuazione dei segnalatori attendibili.

Segnaliamo l'opportunità di prevedere un sistema di segnalazione affidabile, pratico ed efficiente per tutti gli attori coinvolti e che possa massimizzare i vantaggi inerenti a questo meccanismo per snellire i processi. Al fine di migliorare il sistema proposto, sarebbe utile prevedere che le piattaforme possano fornire aiuto nell'individuazione dei soggetti che potrebbero essere identificati come segnalatori affidabili. È fonte di preoccupazione il fatto che i segnalatori agiscano per conto di più titolari dei diritti e dei rischi connessi all'eventuale violazione dei diritti di proprietà intellettuale e sarebbe auspicabile una salvaguardia in tal senso.. Inoltre, riteniamo che il sistema non dovrebbe precludere alle piattaforme online di continuare a mantenere il sistema di segnalazione (es. Registri dei marchi) e di lasciare un margine di scelta alle piattaforme. In ultimo, riteniamo molto importante che il coordinatore dei servizi digitali del rispettivo Stato membro si impegni in un dialogo con le piattaforme e i titolari dei diritti per mantenere l'accuratezza e l'efficacia di un sistema di segnalazione affidabile. Lo status di segnalatore attendibile dovrebbe essere revocato qualora il segnalatore abbia presentato un numero significativo di avvisi non sufficientemente precisi o non adeguatamente motivati

Sezione 4 – obblighi supplementari a carico delle piattaforme online di dimensioni molto grandi per la gestione dei rischi.

Valutazione del rischio (art.26)

Apprezziamo l'importanza di valutare e agire per mitigare il rischio sistemico. Il DSA dovrebbe chiarire ulteriormente quali azioni le piattaforme devono porre in essere per individuare i rischi indicati dall'articolo in commento. Temiamo che indicazioni poco chiare sulle modalità per prevenire l'insorgere di tali rischi, possano portare le piattaforme a essere eccessivamente caute (ovvero iper-agendo in prevenzione), semplicemente per impedire agli organi di controllo di applicare eventuali sanzioni. Ciò potrebbe portare alla

rimozione di contenuti legittimi, con un impatto negativo sui diritti fondamentali, come la libertà di espressione, l'accesso alle informazioni e la libertà di fare business.

Le valutazioni del rischio potrebbero includere informazioni altamente sensibili sulle piattaforme. La messa a disposizione del pubblico di tali informazioni creerebbe rischi legati a informazioni sensibili delle aziende. È anche fondamentale che le valutazioni del rischio non diventino uno strumento per ingannare il sistema. Se i segreti commerciali venissero specificatamente identificati nelle valutazioni dei rischi che consentono ai malintenzionati di ingannare il sistema, le piattaforme dovrebbero essere in grado di rivendicare la riservatezza rispetto a tale divulgazione. La proposta legislativa dovrebbe includere anche sanzioni per potenziali violazioni della riservatezza da parte dei coordinatori digitali o della Commissione.

Vista la rilevanza delle sanzioni, inoltre, sarebbe utile una maggiore chiarezza sui dettagli che innescano la sanzione e inserire un riferimento al fallimento sistemico (systemic failure).

Sistemi di raccomandazione (art. 29)

È necessario sottolineare che per molti servizi digitali gli algoritmi personalizzati sono elementi fondamentali per il valore derivante dal servizio offerto. Riteniamo che l'imposizione di restrizioni sugli algoritmi personalizzati debba essere attentamente considerata, poiché esse avrebbero un impatto diretto sulla qualità del servizio e un impatto negativo sull'esperienza dell'utente sulla piattaforma.

Accesso ai dati e controllo (Art. 31)

Riteniamo importante che venga fornita una chiara definizione di "ricercatori abilitati" e che il gruppo descritto dall'articolo 31 del Regolamento sia limitato.

Capo IV Attuazione, cooperazione, sanzioni ed esecuzione

Enforcement e controlli

L'enforcement è affidato alla Commissione europea. Per garantire il rispetto delle nuove regole la proposta prevede, in caso di inadempimento, l'applicazione di sanzioni fino al 10% del fatturato mondiale della piattaforma e, per i casi di violazioni sistematiche, anche l'imposizione di rimedi comportamentali e strutturali, fino all'eventuale dismissione di determinate attività qualora non sia disponibile nessuna alternativa ugualmente efficace.

Il ruolo che viene affidato alla Commissione è molto delicato e riteniamo che potrebbe, se non circoscritto meglio, risultare sproporzionato. Potrebbe essere utile, al fine di equilibrare la proposta, ispirarsi ai principi del *due process*.

Per quanto attiene la figura del coordinatore dei servizi digitali (Digital services coordinator) dell'Autorità nazionale competente, figura nuova, dovrebbe essere fatta maggiore chiarezza sui poteri a lui riservati anche rispetto al ruolo della Commissione stessa nell'esercizio del suo potere di controllo.

Infine, riteniamo che si renda necessario un maggior equilibrio e proporzionalità nella definizione delle disposizioni che riguardano le risoluzioni extragiudiziali delle controversie.