



## 6. Quale governance per rafforzare il mercato unico dei servizi digitali

### Servizi digitali e altri termini impiegati nel questionario

Il questionario si riferisce ai **servizi digitali** (o "servizi della società dell'informazione", ai sensi della direttiva sul commercio elettronico) in quanto "servizi forniti per via elettronica, a distanza e su richiesta dell'utente". Si riferisce inoltre, più specificamente, a un sottoinsieme di servizi digitali qui chiamati **intermediari online**, con cui si intendono servizi quali i fornitori di accesso a Internet, i servizi cloud, le piattaforme online, i servizi di messaggistica ecc., vale a dire generalmente servizi di trasporto o intermediazione per contenuti, merci o servizi messi a disposizione da terzi.

Parti del questionario si concentrano nello specifico sulle **piattaforme online**, quali mercati del commercio elettronico, motori di ricerca, app store, piattaforme di viaggio e alloggio o piattaforme di mobilità online e altre piattaforme di economia collaborativa ecc.

Altri termini e altri concetti tecnici sono spiegati nel [glossario](#).

### C o m e p a r t e c i p a r e

**Salvare periodicamente le risposte** durante la compilazione del questionario. È possibile interrompere la compilazione e farvi ritorno in qualsiasi momento. Alla fine sarà possibile anche caricare un documento o sollevare questioni che non sono state affrontate in modo dettagliato nel questionario.

### Termine per la presentazione delle risposte

8 s e t t e m b r e 2 0 2 0 .

### L i n g u e

È possibile rispondere in una qualsiasi delle lingue ufficiali dell'UE.

### Informazioni sul rispondente

---

#### \* 1 Lingua del contributo

- bulgaro
- ceco
- croato
- danese
- estone
- finlandese

- francese
- greco
- inglese
- irlandese
- italiano
- lettone
- lituano
- maltese
- neerlandese
- polacco
- portoghese
- rumeno
- slovacco
- sloveno
- spagnolo
- svedese
- tedesco
- ungherese

\* 2 Fornisco questo contributo in quanto

- esponente del mondo accademico / di un istituto di ricerca
- associazione di imprese
- impresa / organizzazione aziendale
- organizzazione di consumatori
- cittadino dell'UE
- organizzazione ambientalista
- cittadino extra UE
- organizzazione non governativa (ONG)
- autorità pubblica
- sindacato
- altro

\* 3 Nome

\* 4 Cognome

\* 5 E-mail (non sarà pubblicata)

\* 6 Ambito di attività

- internazionale
- locale
- nazionale
- regionale

\* 7 Nome dell'organizzazione

*al massimo 255 carattere/i*

\* 8 Dimensioni dell'organizzazione

- micro (1-9 dipendenti)
- piccola (10-49 dipendenti)
- media (50-249 dipendenti)
- grande (250 o più dipendenti)

9 Qual è il fatturato annuo della sua impresa?

- < = 2 Mio €
- < = 10 Mio €
- < = 50 Mio €
- Oltre 50 Mio €

10 È un lavoratore autonomo e offre servizi tramite una piattaforma online?

- Sì
- No

11 Descriverebbe la sua impresa come:

- una start-up?
- un scale-up?

- un conglomerato che offre un'ampia gamma di servizi online?

12 La sua organizzazione è:

- un intermediario online
- un'associazione che rappresenta gli interessi di intermediari online
- un fornitore di servizi digitali diverso da un intermediario online
- un'associazione che rappresenta gli interessi di detti servizi digitali
- un tipo di impresa diverso dalle opzioni precedenti
- un'associazione che rappresenta gli interessi di dette imprese
- altro

13 Che tipo di servizi fornisce?

- Fornitore di accesso a Internet
- Servizi relativi al nome di dominio (Domain Name)
- Servizio di messaggistica tra un numero limitato di utenti
- Servizi di cloud computing
- Mercato del commercio elettronico: per la vendita di merci, la prenotazione di viaggi e alloggio ecc.
- Piattaforma di economia collaborativa
- Social network
- Condivisione di video, audio e immagini
- File hosting e file sharing
- Condivisione di notizie e media
- Distribuzione di app
- Valutazione e recensione
- Confronto tra i prezzi
- Streaming video
- Intermediazione pubblicitaria online
- Blog hosting
- Altri servizi

14 Specificare

15 Per quali tipi di servizi la sua piattaforma fa da intermediario?

- Alloggio temporaneo
- Trasporto privato
- Consegna di prodotti alimentari
- Manutenzione della casa
- Altri tipi di servizi in loco
- Sviluppo di software
- Progettazione
- Social media editing
- Altri servizi online

16 La sua organizzazione svolge un ruolo:

- nel segnalare attività o informazioni illegali agli intermediari online affinché vengano rimosse
- nel verificare i fatti e/o collaborare con piattaforme online per contrastare comportamenti dannosi (ma non illegali)
- nel rappresentare diritti fondamentali nell'ambiente digitale
- nel rappresentare i diritti dei consumatori nell'ambiente digitale
- nel rappresentare i diritti delle vittime di attività illegali online
- nel rappresentare gli interessi dei prestatori di servizi cui fanno da intermediario piattaforme online
- altro

17 La sua organizzazione è:

- un'autorità preposta all'applicazione della legge di uno Stato membro dell'UE
- un'autorità governativa o amministrativa o altra autorità pubblica, non preposta dell'applicazione della legge, di uno Stato membro dell'UE
- un'altra autorità indipendente di uno Stato membro dell'UE
- un'autorità a livello dell'UE
- un'autorità a livello internazionale, diverso da quello dell'UE
- altro

18 La sua impresa è stabilita nell'UE?

- Sì
- No

19 Selezionare gli Stati membri dell'UE in cui la sua organizzazione è stabilita o ha attualmente un rappresentante legale:

- Austria
- Belgio
- Bulgaria
- Cechia
- Cipro
- Croazia
- Danimarca
- Estonia
- Finlandia
- Francia
- Germania
- Grecia
- Irlanda
- Italia
- Lettonia
- Lituania
- Lussemburgo
- Malta
- Paesi Bassi
- Polonia
- Portogallo
- Repubblica slovacca
- Romania
- Slovenia
- Spagna
- Svezia
- Ungheria

20 Numero di iscrizione nel registro per la trasparenza

*al massimo 255 carattere/i*

Verificare se l'organizzazione è iscritta nel [registro per la trasparenza](#). Si tratta di una banca dati su base volontaria per le organizzazioni che cercano di influenzare il processo decisionale dell'UE.

## \* 21 Paese d'origine

Selezionare il proprio paese d'origine o quello dell'organizzazione che rappresenta.

- |   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <input type="radio"/> Afghanistan       | <input type="radio"/> Etiopia                             | <input type="radio"/> Kosovo             | <input type="radio"/> Ruanda                                    |
| <input type="radio"/> Albania           | <input type="radio"/> Fær Øer                             | <input type="radio"/> Kuwait             | <input type="radio"/> Russia                                    |
| <input type="radio"/> Algeria           | <input type="radio"/> Figi                                | <input type="radio"/> Laos               | <input type="radio"/> Sahara occidentale                        |
| <input type="radio"/> Andorra           | <input type="radio"/> Filippine                           | <input type="radio"/> Lesotho            | <input type="radio"/> Saint-Barthélemy                          |
| <input type="radio"/> Angola            | <input type="radio"/> Finlandia                           | <input type="radio"/> Lettonia           | <input type="radio"/> Saint Kitts e Nevis                       |
| <input type="radio"/> Anguilla          | <input type="radio"/> Francia                             | <input type="radio"/> Libano             | <input type="radio"/> Saint-Martin                              |
| <input type="radio"/> Antartide         | <input type="radio"/> Gabon                               | <input type="radio"/> Liberia            | <input type="radio"/> Saint Pierre e Miquelon                   |
| <input type="radio"/> Antigua e Barbuda | <input type="radio"/> Gambia                              | <input type="radio"/> Libia              | <input type="radio"/> Saint Vincent e Grenadine                 |
| <input type="radio"/> Arabia Saudita    | <input type="radio"/> Georgia                             | <input type="radio"/> Liechtenstein      | <input type="radio"/> Samoa                                     |
| <input type="radio"/> Argentina         | <input type="radio"/> Georgia del Sud e Sandwich australi | <input type="radio"/> Lituania           | <input type="radio"/> Samoa americane                           |
| <input type="radio"/> Armenia           | <input type="radio"/> Germania                            | <input type="radio"/> Lussemburgo        | <input type="radio"/> San Marino                                |
| <input type="radio"/> Aruba             | <input type="radio"/> Ghana                               | <input type="radio"/> Macao              | <input type="radio"/> Sant'Elena, Ascensione e Tristan da Cunha |
| <input type="radio"/> Australia         | <input type="radio"/> Giamaica                            | <input type="radio"/> Macedonia del Nord | <input type="radio"/> Santa Lucia                               |
| <input type="radio"/> Austria           | <input type="radio"/> Giappone                            | <input type="radio"/> Madagascar         | <input type="radio"/> Sao Tomé e Principe                       |
| <input type="radio"/> Azerbaigian       | <input type="radio"/> Gibilterra                          | <input type="radio"/> Malawi             | <input type="radio"/> Senegal                                   |
| <input type="radio"/> Bahamas           | <input type="radio"/> Gibuti                              | <input type="radio"/> Malaysia           | <input type="radio"/> Serbia                                    |
| <input type="radio"/> Bahrein           | <input type="radio"/> Giordania                           | <input type="radio"/> Maldive            | <input type="radio"/> Seychelles                                |
| <input type="radio"/> Bangladesh        | <input type="radio"/> Grecia                              | <input type="radio"/> Mali               | <input type="radio"/> Sierra Leone                              |
| <input type="radio"/> Barbados          | <input type="radio"/> Grenada                             | <input type="radio"/> Malta              | <input type="radio"/> Singapore                                 |
| <input type="radio"/> Belgio            | <input type="radio"/> Groenlandia                         | <input type="radio"/> Marocco            | <input type="radio"/> Sint Maarten                              |
| <input type="radio"/> Belize            | <input type="radio"/> Guadalupa                           | <input type="radio"/> Martinica          | <input type="radio"/> Siria                                     |



- Benin
- Bermuda
- Bhutan
- Bielorussia
- Bolivia
- Bonaire, Sint Eustatius e Saba
- Bosnia-Erzegovina
  
- Botswana
  
- Brasile
- Brunei
- Bulgaria
- Burkina Faso
  
- Burundi
- Cambogia
- Camerun
- Canada
- Capo Verde
- Cechia
  
- Ciad
  
- Cile
- Cina
  
- Cipro
- Clipperton
- 
  
- Guam
- Guatemala
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Guinea equatoriale
  
- Guyana
  
- Guyana francese
- Haiti
- Honduras
- Hong Kong
- India
  
- Indonesia
- Iran
- Iraq
- Irlanda
- Islanda
- Isola Christmas
  
- Isola di Bouvet
  
- Isola di Man
- Isola Norfolk
  
- Isole Åland
- Isole Cayman
- 
  
- Mauritania
- Maurizio
- Mayotte
- Messico
- Micronesia
- Moldova
  
- Monaco
  
- Mongolia
  
- Montenegro
- Montserrat
- Mozambico
- Myanmar /Birmania
- Namibia
- Nauru
- Nepal
- Nicaragua
- Niger
- Nigeria
  
- Niue
  
- Norvegia
- Nuova Caledonia
- Nuova Zelanda
- Oman
- 
  
- Slovacchia
- Slovenia
- Somalia
- Spagna
- Sri Lanka
- Stati Uniti
  
- Stato della Città del Vaticano
  
- Sud Africa
  
- Sudan
- Sud Sudan
- Suriname
- Svalbard e Jan Mayen
- Svezia
- Svizzera
- Tagikistan
- Taiwan
- Tanzania
- Terre australi e antartiche francesi
- Territorio britannico dell'Oceano Indiano
- Thailandia
- Timor Leste
  
- Togo
- Tokelau
-

- |   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <input type="radio"/> Colombia            | <input type="radio"/> Isole Cocos                                | <input type="radio"/> Paesi Bassi                      | <input type="radio"/> Tonga             |
| <input type="radio"/> Comore              | <input type="radio"/> Isole Cook                                 | <input type="radio"/> Pakistan                         | <input type="radio"/> Trinidad e Tobago |
| <input type="radio"/> Congo               | <input type="radio"/> Isole Falkland                             | <input type="radio"/> Palau                            | <input type="radio"/> Tunisia           |
| <input type="radio"/> Corea del Nord      | <input type="radio"/> Isole Heard e McDonald                     | <input type="radio"/> Palestina                        | <input type="radio"/> Turchia           |
| <input type="radio"/> Corea del Sud       | <input type="radio"/> Isole Marianne settentrionali              | <input type="radio"/> Panama                           | <input type="radio"/> Turkmenistan      |
| <input type="radio"/> Costa d'Avorio      | <input type="radio"/> Isole Marshall                             | <input type="radio"/> Papua Nuova Guinea               | <input type="radio"/> Tuvalu            |
| <input type="radio"/> Costa Rica          | <input type="radio"/> Isole minori periferiche degli Stati Uniti | <input type="radio"/> Paraguay                         | <input type="radio"/> Ucraina           |
| <input type="radio"/> Croazia             | <input type="radio"/> Isole Pitcairn                             | <input type="radio"/> Perù                             | <input type="radio"/> Uganda            |
| <input type="radio"/> Cuba                | <input type="radio"/> Isole Salomone                             | <input type="radio"/> Polinesia francese               | <input type="radio"/> Ungheria          |
| <input type="radio"/> Curaçao             | <input type="radio"/> Isole Turks e Caicos                       | <input type="radio"/> Polonia                          | <input type="radio"/> Uruguay           |
| <input type="radio"/> Danimarca           | <input type="radio"/> Isole Vergini americane                    | <input type="radio"/> Portogallo                       | <input type="radio"/> Uzbekistan        |
| <input type="radio"/> Dominica            | <input type="radio"/> Isole Vergini britanniche                  | <input type="radio"/> Portorico                        | <input type="radio"/> Vanuatu           |
| <input type="radio"/> Ecuador             | <input type="radio"/> Israele                                    | <input type="radio"/> Qatar                            | <input type="radio"/> Venezuela         |
| <input type="radio"/> Egitto              | <input type="radio"/> Italia                                     | <input type="radio"/> Regno Unito                      | <input type="radio"/> Vietnam           |
| <input type="radio"/> El Salvador         | <input type="radio"/> Jersey                                     | <input type="radio"/> Repubblica centrafricana         | <input type="radio"/> Wallis e Futuna   |
| <input type="radio"/> Emirati arabi uniti | <input type="radio"/> Kazakistan                                 | <input type="radio"/> Repubblica democratica del Congo | <input type="radio"/> Yemen             |
| <input type="radio"/> Eritrea             | <input type="radio"/> Kenya                                      | <input type="radio"/> Repubblica dominicana            | <input type="radio"/> Zambia            |
| <input type="radio"/> Estonia             | <input type="radio"/> Kirghizistan                               | <input type="radio"/> Riunione                         | <input type="radio"/> Zimbabwe          |
| <input type="radio"/> Eswatini            | <input type="radio"/> Kiribati                                   | <input type="radio"/> Romania                          |   |

## \* 22 Impostazioni della privacy per la pubblicazione

La Commissione pubblicherà le risposte alla consultazione pubblica. Il partecipante può scegliere se rendere pubblici i suoi dati personali o mantenerli anonimi.

## ● **Anonimo**

Saranno pubblicati solo la categoria di appartenenza, il paese d'origine e il contributo. Tutti gli altri dati personali (nome, nome e dimensioni dell'organizzazione, numero nel registro per la trasparenza) non saranno pubblicati.

## ● **Pubblico**

I dati personali (nome, nome e dimensioni dell'organizzazione, numero nel registro per la trasparenza, paese d'origine) saranno pubblicati insieme al contributo.

Accetto le [disposizioni riguardanti la protezione dei dati personali](#).

## **I. Come garantire in modo efficace la sicurezza degli utenti online**

---

Questo modulo del questionario è strutturato in più sottosezioni.

**In primo luogo**, mira a raccogliere fatti, esperienze e dati dal punto di vista di diversi portatori di interessi in merito alle attività illegali online, quali definite dal diritto nazionale e dell'UE. Ciò comprende la disponibilità online di prodotti (ad es. prodotti pericolosi, merci contraffatte, merci sottoposte a divieti e restrizioni, specie selvatiche protette, traffico di animali da compagnia, medicinali illegali, offerte ingannevoli di integratori alimentari), contenuti (ad es. illecito incitamento all'odio, materiale pedopornografico, contenuto che viola i diritti di proprietà intellettuale) e servizi illegali, o pratiche che violano il diritto dei consumatori (come le truffe, la pubblicità ingannevole, l'esortazione all'acquisto rivolta ai bambini) online. Sono trattati tutti i tipi di attività illegali, in relazione sia al diritto penale sia al diritto civile.

Si passa poi alle domande su altre attività online non necessariamente illegali, ma che potrebbero danneggiare gli utenti, come la diffusione di disinformazione online o di contenuti dannosi per i minori.

Vengono poi chiesti esempi di fatti e opinioni informate sui rischi potenziali di un'erronea rimozione di contenuto legittimo. Vengono poste domande anche in merito alla trasparenza e all'assunzione di responsabilità in relazione alle misure adottate dai servizi digitali e dalle piattaforme online, in particolare per quanto riguarda l'intermediazione dell'accesso degli utenti ai loro contenuti e il permettere la sorveglianza da parte di terzi. I partecipanti potrebbero anche essere interessati a questioni correlate nel modulo della consultazione incentrato sulla pubblicità online.

**In secondo luogo**, esplora responsabilità e doveri adeguati e proporzionati che potrebbero essere imposti agli intermediari online, in particolare alle piattaforme online, al fine di affrontare le questioni discusse nella prima sottosezione.

Questo modulo non affronta la questione del regime di responsabilità per gli intermediari online, che viene esaminata meglio nel prossimo modulo della consultazione.

### **1. Questioni ed esperienze principali**

#### **A. Esperienze e dati sulle attività illegali online**

## Merci illegali

1 Si è mai imbattuto in merci illegali sulle piattaforme online (ad es. un prodotto contraffatto, merci sottoposte a divieti e restrizioni, specie selvatiche protette, traffico di animali da compagnia, medicinali illegali, offerte ingannevoli di integratori alimentari)?

- No, mai
- Sì, una volta
- Sì, più volte
- Non so

2 Quali misure ha adottato?

- Ho restituito il prodotto al venditore
- L'ho segnalato alla piattaforma mediante la procedura di segnalazione prevista
- Ho contattato la piattaforma con altri mezzi
- Ho informato un'autorità pubblica
- Ho informato un'organizzazione di consumatori
- Non ho intrapreso alcuna azione
- Altro. Specificare nello spazio sottostante

3 Precisare

*al massimo 3000 caratteri/i*

4 Quanto è stato facile individuare dove segnalare la merce illegale?

Assegnare da 1 stella (molto difficile) a 5 stelle (molto facile)



5 Quanto è stato facile segnalare la merce illegale?

Assegnare da 1 stella (molto difficile) a 5 stelle (molto facile)



6 Quanto è rimasto soddisfatto della procedura che ha fatto seguito alla segnalazione?

Assegnare da 1 stella (molto insoddisfatto) a 5 stelle (molto soddisfatto)



7 Sa quali misure sono state prese in conseguenza della sua segnalazione?

- Sì
- No

8 Precisare

*al massimo 3000 caratteri/i*

9 In base alla sua esperienza, è stato più facile accedere online a tali merci dall'inizio della pandemia di Covid-19?

- No, non mi sembra
- Sì, mi sono imbattuto in offerte illegali con maggiore frequenza
- Non so

10 Quali buone pratiche possono essere utilizzate per contrastare la disponibilità di merci illegali online a seguito della pandemia di Covid-19?

*al massimo 5000 caratteri/i*

### **Contenuti illegali**

11 Si è mai imbattuto in contenuti illegali online (ad es. incitamento illecito alla violenza, all'odio o alla discriminazione per motivi oggetto di protezione, come la razza, l'etnia, il genere o l'orientamento sessuale; materiale pedopornografico; propaganda terroristica; diffamazione; contenuto che viola i diritti di proprietà intellettuale, violazioni del diritto dei consumatori)?

- No, mai
- Sì, una volta
- Sì, più volte
- Non so

12 Quali misure ha adottato?

- L'ho segnalato alla piattaforma mediante la procedura di segnalazione prevista
- Ho contattato la piattaforma online con altri mezzi per segnalare il contenuto illegale
- Ho contattato un'autorità nazionale

- Ho contattato un'organizzazione di consumatori
- Non ho intrapreso alcuna azione
- Ho agito in altro modo. Specificare nello spazio sottostante

### 13 Specificare

*al massimo 3000 carattere/i*

### 14 Quanto è stato facile individuare dove segnalare il contenuto / l'attività illegale?

Assegnare da 1 stella (molto difficile) a 5 stelle (molto facile)



### 15 Quanto è stato facile segnalare il contenuto / l'attività illegale?

Assegnare da 1 stella (molto difficile) a 5 stelle (molto facile)



### 16 Quanto è rimasto soddisfatto della procedura che ha fatto seguito alla segnalazione?

Assegnare da 1 stella (molto insoddisfatto) a 5 stelle (molto soddisfatto)



### 17 Sa quali misure sono state prese in conseguenza della sua segnalazione?

- Sì
- No

### 18 Come è cambiata la diffusione di contenuti illegali dall'inizio della pandemia di Covid-19? Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

### 19 Quali buone pratiche possono essere utilizzate per contrastare la diffusione di contenuti illegali online dall'inizio della pandemia di Covid-19?

*al massimo 3000 carattere/i*

### 20 Quali azioni intraprendono le piattaforme online per ridurre al minimo il rischio che i consumatori siano esposti a truffe e altre pratiche sleali (ad es. pubblicità ingannevole, esortazione all'acquisto rivolta ai bambini)?

*al massimo 3000 carattere/i*

21 Ritiene adeguate queste misure?

- Sì
- No
- Non so

22 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

## **B. Trasparenza**

1 Se è accaduto che i suoi contenuti o le merci e i servizi da lei offerti siano stati rimossi o bloccati da una piattaforma online, la piattaforma ha provveduto a informarla?

- Sì, sono stato informato prima del provvedimento
- Sì, sono stato informato a posteriori
- Sì, ma non sempre / non da tutte le piattaforme
- No, non sono mai stato informato
- Non so

2 Dopo essere stato informato, ha potuto fare qualcosa?

- Sì, ho presentato un reclamo alla piattaforma
- Sì, ho fatto ricorso a un procedimento extragiudiziale di risoluzione delle controversie
- No, ma è stato utile per conoscere la politica della piattaforma
- No
- Altro. Specificare nello spazio sottostante

3 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

4 Se ha inviato una notifica a un servizio digitale chiedendo la rimozione del contenuto o la disabilitazione dell'accesso a tali contenuti o a tale offerta di merci o servizi, è stato informato del seguito dato alla richiesta?

- Sì, ne sono stato informato
- Sì, ma non sempre / non da tutte le piattaforme
- No, non sono mai stato informato
- Non so

5 Quando le viene raccomandato un contenuto - come prodotti da acquistare su una piattaforma o video da guardare, articoli da leggere, utenti da seguire - è in grado di ottenere informazioni sufficienti sul perché tale contenuto le è stato raccomandato? Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

### **C. Attività che potrebbero causare danni ma che non sono, di per sé, illegali**

1 In base alla sua esperienza, i bambini sono adeguatamente protetti online da comportamenti dannosi, come la manipolazione psicologica a scopo sessuale (*grooming*) o il bullismo, o da contenuti inappropriati?

*al massimo 3000 carattere/i*



2 In quale misura condivide le seguenti affermazioni connesse alla disinformazione online?

	Pienamente d'accordo	Parzialmente d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Parzialmente in disaccordo	Per niente d'accordo	Non so / Nessuna risposta
Le piattaforme online possono essere facilmente manipolate da governi stranieri o da altri gruppi coordinati per diffondere messaggi che creano divisione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Per proteggere la libertà di espressione online, dovrebbe essere dato ascolto a voci diverse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La disinformazione è diffusa manipolando i processi algoritmici sulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

piattaforme online						
Ci si può fidare del fatto che le pratiche interne delle piattaforme online garantiscono sufficientemente l'integrità democratica, il pluralismo, la non discriminazione, la tolleranza, la giustizia, la solidarietà e la parità di genere						

### 3 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

4 In base alla sua esperienza personale, come è cambiata la diffusione delle attività dannose (ma non illegali) online dall'inizio della pandemia di Covid-19?  
Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

5 Quali buone pratiche possono essere utilizzate per contrastare la diffusione di tali attività dannose a seguito della pandemia di Covid-19?

*al massimo 3000 carattere/i*

### **D. Esperienze e dati su rimozioni errate**

La presente sezione riguarda le situazioni in cui i contenuti, le merci o i servizi offerti online possono essere rimossi erroneamente e non le situazioni in cui tale rimozione può essere giustificata a causa, ad esempio, dell'illegalità di tali contenuti, merci o servizi (cfr. le precedenti sezioni del questionario).

1 È a conoscenza di fatti in merito all'entità e all'impatto di rimozioni erranee di contenuti, merci, servizi, o di chiusure di account online? Può condividere qualche esperienza specifica?

*al massimo 5000 carattere/i*

---

***Le seguenti domande sono rivolte alle organizzazioni.***

***I rispondenti a titolo individuale sono invitati a consultare la sezione 2 relativa alle responsabilità delle piattaforme online e di altri servizi digitali.***

3 Qual è la sua esperienza nel segnalare contenuti o offerte di merci o servizi ritenuti illegali alle piattaforme online e / o ad altri tipi di intermediari online? Si prega di spiegare in che veste e con quali mezzi ha segnalato i contenuti.

*al massimo 3000 carattere/i*

4 Se applicabile, quali costi sostiene la sua organizzazione in relazione a tali attività?

*al massimo 3000 carattere/i*

5 Ha incontrato problemi, in particolare, per quanto riguarda contenuti o merci illegali accessibili dall'UE ma cui fanno da intermediario servizi stabiliti in paesi terzi? In caso affermativo, in che modo ha affrontato tali problemi?

*al massimo 3000 carattere/i*

6 Se parte della sua attività consiste nell'inviare notifiche o provvedimenti di rimozione di contenuti, merci o servizi illegali messi a disposizione tramite servizi intermediari online, o nell'intraprendere altre azioni in relazione a contenuti, merci o servizi, indichi se riferisce in merito alla attività svolte e ai risultati conseguiti:

- Sì, mediante relazioni periodiche sulla trasparenza
- Sì, mediante relazioni indirizzate a un'autorità di vigilanza
- Sì, in risposta a richieste di informazione pubblica
- Sì, con altri mezzi. Precisare
- No, non viene fornito questo tipo di informazioni

7 Si prega di fornire un collegamento alle informazioni o relazioni disponibili al pubblico.

*al massimo 1000 carattere/i*

8 La sua organizzazione ha accesso a dati o informazioni provenienti da piattaforme online?

- Sì, a dati regolarmente forniti dalla piattaforma, come richiesto dalla legge
- Sì, a dati specifici, richiesti come autorità competente
- Sì, attraverso partenariati bilaterali o speciali
- Sì, sulla base di un accordo contrattuale con la piattaforma
- Sì, a relazioni sulla trasparenza disponibili al pubblico
- Sì, mediante API (interfacce per la programmazione di applicazioni) disponibili al pubblico
-

Sì, attraverso il web scraping o altri metodi indipendenti per l'estrazione di dati web

- Sì, perché gli utenti hanno esercitato il diritto alla portabilità dei dati personali
- Sì, altro. Specificare nello spazio sottostante
- No

9 Indicare quali: quali dati sono condivisi e a che scopo, e vi sono vincoli che limitano tali iniziative?

*al massimo 3000 carattere/i*

10 Quali fonti usa per ottenere informazioni sugli utenti delle piattaforme online e di altri servizi digitali, quali venditori di prodotti online, prestatori di servizi, proprietari di siti web o fornitori di contenuti online? A quale scopo cerca tali informazioni?

*al massimo 3000 carattere/i*


11 Usa informazioni WHOIS sulla registrazione di nomi di dominio e relative informazioni?

- Sì
- No
- Non so

12 Specificare per quale scopo specifico e se ritiene sufficienti le informazioni disponibili.

*al massimo 3000 carattere/i*

13 Quanto sono importanti per lei queste informazioni?

Assegnare da 1 stella (non particolarmente importanti) a 5 stelle (estremamente importanti)	
---	---

14 Usa o conosce fonti alternative di tali dati? Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

## **A. Misure adottate contro merci, servizi e contenuti illegali online condivisi dagli utenti**

1 Di quali eventuali sistemi dispone per contrastare le attività illegali condotte dagli utenti del suo servizio (vendita di merci illegali - ad es. prodotti contraffatti, prodotti pericolosi, merci sottoposte a divieti e restrizioni, traffico di specie selvatiche protette e animali da compagnia - diffusione di contenuti illegali o fornitura illegale di servizi)?

- Un sistema di notifica e azione a disposizione degli utenti per segnalare le attività illegali
- Un canale dedicato attraverso il quale le autorità segnalano le attività illegali
- Cooperazione con organizzazioni attendibili che segnalano le attività illegali, a seguito di una valutazione accelerata della notifica
- Un sistema di identificazione degli utenti professionali ("conosci il tuo cliente")
- Un sistema di penalizzazione degli utenti recidivi
- Un sistema per informare i consumatori dell'acquisto di merci illegali, una volta presa conoscenza del fatto
- Gruppi di moderazione multilingue
- Sistemi automatizzati per individuare le attività illegali. Specificare il sistema di rilevamento e il tipo di contenuti illegali per cui è impiegato
- Altri sistemi. Specificare nello spazio sottostante
- Nessun sistema in uso

2 Precisare

*al massimo 5000 carattere/i*

3 Quali problemi ha riscontrato nel funzionamento di questi sistemi?

*al massimo 5000 carattere/i*

4 Sul suo mercato online (se applicabile) dispone di politiche o misure specifiche per identificare i venditori stabiliti al di fuori dell'Unione europea?

- Sì
- No

5 Si prega di quantificare, per quanto possibile, i costi delle misure relative alla "notifica e azione" o ad altre misure per la segnalazione e la rimozione di diversi tipi di merci, servizi e contenuti illegali, a seconda dei casi.

*al massimo 5000 carattere/i*

6 Si prega fornire informazioni e cifre sull'entità dei diversi tipi di contenuti, servizi e merci illegali notificati, rilevati, rimossi, ripristinati e sul numero dei reclami ricevuti dagli utenti. Se queste informazioni sono pubblicate in relazioni periodiche sulla trasparenza, specificare e / o fornire un collegamento alle informazioni rese disponibili al pubblico.

*al massimo 5000 carattere/i*

7 Dispone di misure per individuare e segnalare l'incidenza di comportamenti sospetti (ossia comportamenti che potrebbero portare ad atti criminali, come l'acquisto di materiali per compiere tali atti)?

*al massimo 3000 carattere/i*

## **B. Misure per contrastare altri tipi di attività che potrebbero essere dannose ma che, di per sé, non sono illegali**

1 Le condizioni generali e / o le condizioni di servizio vietano attività quali:

- diffusione di disinformazione politica in periodo elettorale
- altri tipi di disinformazione coordinata, ad esempio in caso di crisi sanitaria
- contenuti dannosi per i minori
- manipolazione psicologica online a scopo sessuale (*grooming*), bullismo
- contenuti dannosi per altre persone vulnerabili
- contenuti dannosi per le donne
- odio, violenza e insulti (diversi dall'illecito incitamento all'odio)
- altre attività che non sono illegali di per sé, ma che potrebbero essere considerate dannose

2 Spiegare la sua politica.

*al massimo 5000 carattere/i*

3 Dispone di un sistema per segnalare tali attività? Quali azioni determinano?

*al massimo 3000 carattere/i*

4 Quali altre azioni intraprende? Spiegare le azioni per ciascun tipo di comportamento considerato.

*al massimo 5000 carattere/i*

5 Quantificare, per quanto possibile, i costi connessi a tali misure.

*al massimo 5000 carattere/i*

6 Attua politiche specifiche per proteggere i minori da comportamenti dannosi come la manipolazione psicologica a scopo sessuale (*grooming*) o il bullismo online?

- Sì
- No

7 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

### **C. Misure per tutelare i contenuti, le merci e i servizi legali**

1 La sua organizzazione dispone di un meccanismo interno di reclamo e ricorso a disposizione degli utenti per i casi in cui i loro contenuti vengano erroneamente rimossi o i loro account bloccati?

- Sì
- No

2 Quali azioni vengono intraprese quando un utente contesta la rimozione dei propri contenuti, merci o servizi, o le restrizioni imposte al proprio account? Viene ripristinata la disponibilità dei contenuti e delle merci?

*al massimo 5000 carattere/i*



3 Di quali norme di qualità e meccanismi di controllo dispone in relazione agli strumenti di rilevamento o di rimozione automatizzati che impiega ad es. per contenuti, merci, servizi, account o bot?

*al massimo 3000 carattere/i*

4 Dispone di un meccanismo di controllo indipendente per far rispettare le politiche relative ai contenuti?

- Sì
- No

5 Precisare

*al massimo 5000 carattere/i*

#### **D. Trasparenza e cooperazione**

1 Fornisce attivamente le seguenti informazioni?

- Informazioni agli utenti quando le loro merci o i loro contenuti vengono rimossi, bloccati o retrocessi
- Informazioni agli autori delle notifiche in merito al seguito dato alla loro segnalazione
- Informazioni agli acquirenti di un prodotto poi rimosso in quanto illegale

2 Pubblica relazioni sulla trasparenza riguardanti la sua politica di moderazione dei contenuti?

- Sì
- No

3 Le relazioni contengono informazioni riguardanti:

- il numero di rimozioni e di sospensioni di account conseguenti all'applicazione delle sue condizioni di servizio
- il numero di rimozioni a seguito di una valutazione della legalità
- le notifiche ricevute da terzi
- le segnalazioni da parte delle autorità per violazioni delle condizioni di servizio
- le richieste di rimozione da parte delle autorità per attività illegali

- il numero di reclami contro decisioni di rimozione
- il numero di contenuti ripristinati
- Altro, specificare nello spazio sottostante

#### 4 Precisare

*al massimo 5000 carattere/i*

5 Quali informazioni sono disponibili sugli strumenti automatizzati impiegati per individuare contenuti, merci o servizi illegali e sulle loro prestazioni, se pertinente? Chi ha accesso a tali informazioni? In quali formati?

*al massimo 5000 carattere/i*

6 In che modo i terzi possono accedere ai dati relativi al suo servizio digitale e a quali condizioni?

- Condizioni contrattuali
- Partenariati speciali
- Api (interfacce per la programmazione di applicazioni) disponibili per l'accesso ai dati
- Informazioni aggregate comunicate mediante relazioni
- Portabilità su richiesta degli utenti verso un servizio diverso
- Su richiesta diretta di un'autorità competente
- Presentazione di relazioni periodiche a un'autorità competente
- Altri mezzi. Specificare

7 Fornire spiegazioni o riferimenti per i diversi casi di condivisione dei dati e spiegare la politica relativa ai diversi scopi per i quali i dati sono condivisi.

*al massimo 5000 carattere/i*

---

*Tutti i partecipanti possono rispondere alle domande seguenti.*

## **2. Chiarire le responsabilità delle piattaforme online e degli altri servizi digitali**

1 Quali responsabilità (ossia obblighi giuridici) dovrebbero essere imposte alle piattaforme online e a quali condizioni?

A suo parere, tali misure dovrebbero essere adottate da tutte le piattaforme online o solo da piattaforme specifiche (ad es. a seconda delle dimensioni, delle capacità, dell'entità dei rischi di esposizione ad attività illegali condotte dagli utenti)? Se ritiene che alcune misure debbano essere adottate solo da grandi piattaforme online, indichi quali sarebbero le misure in questione.

	Sì, da tutte le piattaforme online, sulla base delle attività cui fanno da intermediario (ad es. hosting di contenuti, vendita di merci o servizi)	Sì, solo dalle piattaforme online più grandi	Sì, solo dalle piattaforme particolarmente a rischio di esposizione ad attività illegali condotte dagli utenti	Tali misure non dovrebbero essere obbligatorie per legge
Mantenere un sistema efficace di "notifica e azione" per segnalare merci o contenuti illegali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantenere un sistema di valutazione del rischio di esposizione a merci o contenuti illegali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disporre di squadre di moderazione dei contenuti, adeguatamente formate e dotate delle risorse necessarie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rispondere in modo sistematico alle richieste delle autorità preposte all'applicazione della legge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cooperare con le autorità nazionali e le autorità preposte all'applicazione della legge, secondo procedure chiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cooperare con organizzazioni attendibili e di comprovata esperienza in grado di segnalare attività illegali per un'analisi rapida ("segnalatori attendibili")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Individuare contenuti, merci o servizi illegali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informare gli utenti professionali dei loro obblighi a norma del diritto dell'UE, in particolare quando agiscono da intermediario per vendite di merci o servizi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Richiedere agli utenti professionali di identificarsi chiaramente ("conosci il tuo cliente")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fornire mezzi tecnici che consentano agli utenti professionali di adempiere i loro obblighi (ad es. consentire loro di pubblicare sulla piattaforma le informazioni precontrattuali che i consumatori devono ricevere in conformità del diritto dei consumatori applicabile)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informare i consumatori quando vengono a conoscenza di richiami di prodotti o vendite di merci illegali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cooperare con altre piattaforme online per scambiare le migliori prassi e condividere informazioni o strumenti per contrastare le attività illegali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Essere trasparenti sulle politiche e misure relative ai contenuti e sui relativi effetti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantenere un efficace sistema di "contro notifica" affinché gli utenti le cui merci o i cui contenuti sono stati rimossi possano contestare decisioni errate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro. Specificare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2 Spiegare ulteriormente le proprie scelte, se lo si desidera.

*al massimo 5000 caratteri/i*

3 A suo avviso, quali informazioni inviate da utenti e terzi a una piattaforma online sarebbero necessarie e sufficienti al fine di notificare un'attività illegale (vendita di merci o offerta di servizi illegali, condivisione di contenuti illegali) condotta da un utente del servizio?

- Ubicazione precisa: ad es. URL
- Motivo preciso per cui l'attività è considerata illegale
- Descrizione dell'attività
- Identità della persona o dell'organizzazione che invia la notifica. Si prega di spiegare a quali condizioni tali informazioni sono necessarie:
- Altro, specificare

#### 4 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

5 Come dovrebbe essere affrontata, secondo lei, la ricomparsa di contenuti, merci o servizi illegali? Quali approcci sono efficaci e proporzionati?

*al massimo 5000 carattere/i*

6 Qualora si ricorra a strumenti automatizzati per individuare contenuti, merci o servizi illegali, quali opportunità e rischi ne derivano per quanto riguarda i diversi tipi di attività illegali e le peculiarità dei diversi tipi di strumenti?

*al massimo 3000 carattere/i*

7 Come dovrebbe essere affrontata la diffusione di merci, servizi o contenuti illegali attraverso molteplici piattaforme e servizi? Sono necessarie disposizioni specifiche per affrontare i rischi presentati da:

- a. servizi digitali stabiliti al di fuori dell'Unione?
- b. venditori stabiliti al di fuori dell'Unione che raggiungono i consumatori dell'UE tramite piattaforme online?

*al massimo 3000 carattere/i*

8 Quali sarebbero misure adeguate e proporzionate che i servizi digitali che agiscono da intermediari online, diversi dalle piattaforme online, dovrebbero adottare (ad esempio altri tipi di servizi di hosting, come host web o servizi più a livelli più profondi di Internet, servizi di infrastrutture cloud, servizi di distribuzione dei contenuti, servizi DNS ecc.)?

*al massimo 5000 carattere/i*

9 Quali dovrebbero essere i diritti e le responsabilità di altri soggetti (quali le autorità) o di terzi interessati (come le organizzazioni della società civile o gli organismi per la parità) nel contribuire a contrastare le attività illegali online?

*al massimo 5000 carattere/i*

10 Quali sarebbero, a suo avviso, misure adeguate e proporzionate che le piattaforme online dovrebbero adottare in relazione ad attività o contenuti che potrebbero causare danni ma non sono necessariamente illegali?

*al massimo 5000 carattere/i*

11 In particolare, vi sono misure specifiche a suo parere adeguate e proporzionate che le piattaforme online dovrebbero adottare per quanto riguarda le attività o i contenuti potenzialmente dannosi per i minori? Precisare

*al massimo 5000 carattere/i*

12 Valutare la necessità delle seguenti misure per contrastare la diffusione della disinformazione online. Attribuire un punteggio da 1 (per nulla necessario) a 5 (indispensabile) a ciascuna opzione.

	1 (per nulla necessario)	2	3 (neutro)	4	5 (indispensabile)	Non so / Nessuna risposta
Informare i consumatori in modo trasparente sulla pubblicità di natura politica e sui contenuti sponsorizzati, in particolare in periodo elettorale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fornire agli utenti strumenti per segnalare la disinformazione online e stabilire procedure trasparenti per trattare i reclami degli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Affrontare il problema dell'uso di account falsi, falsi engagement e bot nonché del comportamento non autentico degli utenti volti ad amplificare narrazioni false o ingannevoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strumenti per la trasparenza e accesso sicuro ai dati delle piattaforme per ricercatori attendibili al fine di monitorare i comportamenti inappropriati e comprendere meglio l'impatto della disinformazione e le politiche concepite per contrastarla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strumenti per la trasparenza e accesso sicuro ai dati delle piattaforme per le autorità al fine di monitorare i comportamenti inappropriati e comprendere meglio l'impatto della disinformazione e le politiche concepite per contrastarla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguate valutazioni dei rischi e strategie di mitigazione adottate dalle piattaforme online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantire l'accesso effettivo a una varietà di fonti giornalistiche autentiche e professionali e la loro visibilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemi di audit per le azioni e le valutazioni dei rischi delle piattaforme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sorveglianza regolamentare e competenza in materia di audit sulle azioni e le valutazioni dei rischi delle piattaforme, anche in termini di risorse e personale						

sufficienti, ed esame responsabile dei parametri e delle capacità relativi agli account falsi e al loro impatto sulla manipolazione e sull'amplificazione della disinformazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro (precisare)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 13 Specificare

*al massimo 3000 carattere/i*

14 In casi particolari, in cui emergono crisi che comportano minacce sistemiche per la società, come una pandemia sanitaria, e una rapida diffusione delle attività illegali e dannose online, quali sono, a suo avviso, i meccanismi di cooperazione appropriati tra i servizi digitali e le autorità?

*al massimo 3000 carattere/i*

15 Quali sarebbero misure efficaci che i prestatori di servizi dovrebbero adottare, a suo avviso, per tutelare la libertà di espressione dei loro utenti? Attribuire un punteggio da 1 (per nulla necessario) a 5 (indispensabile).

	1 (per nulla necessario)	2	3 (neutro)	4	5 (indispensabile)	Non so / Nessuna risposta
Elevati standard di trasparenza in merito alle condizioni di servizio e alle decisioni di rimozione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diligenza nella valutazione dei contenuti notificati ai fini della rimozione o del blocco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantenimento di un meccanismo di reclamo e ricorso efficace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diligenza nell'informare gli utenti i cui contenuti / merci / servizi sono stati rimossi o bloccati o i cui account sono minacciati di sospensione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Meccanismi di controllo diligente e accurato, compresa la sorveglianza umana, in caso di impiego di strumenti automatizzati per l'individuazione, la rimozione o la retrocessione di contenuti o la sospensione di account degli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concessione a terzi - ad es. il mondo accademico - del permesso di conoscere i principali sistemi di moderazione dei contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro. Specificare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 16 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

17 La preoccupano altri rischi e conosce altri meccanismi per affrontarli in relazione ad altri diritti fondamentali quali la libertà di riunione, la non discriminazione, la parità di genere, la libertà d'impresa o i diritti del minore? Come si potrebbero affrontare?

*al massimo 5000 carattere/i*

18 A suo parere, quali informazioni dovrebbero fornire le piattaforme online circa la loro politica e le misure adottate in relazione a contenuti e merci offerti dai loro utenti? Si prega di elaborare ulteriormente, con riferimento all'individuazione di contenuti e merci illegali, alla rimozione, al blocco o alla retrocessione di contenuti o merci, i meccanismi di reclamo e la reintegrazione, il formato e la frequenza di tali informazioni e chi può accedervi.

*al massimo 5000 carattere/i*

19 Quale tipo di informazioni dovrebbero essere condivise con gli utenti e / o le autorità competenti e altri terzi, come ricercatori attendibili, per quanto riguarda l'uso dei sistemi automatizzati impiegati dalle piattaforme online per individuare, rimuovere e / o bloccare contenuti o merci illegali o account degli utenti?

*al massimo 5000 carattere/i*

20 A suo parere, quali misure sono necessarie per quanto riguarda i sistemi di raccomandazione algoritmici usati dalle piattaforme online?

*al massimo 5000 carattere/i*

21 A suo parere, è necessario rafforzare la condivisione dei dati tra le piattaforme online e le autorità, entro i limiti stabiliti dal regolamento generale sulla protezione dei dati? Selezionare le situazioni appropriate, dal suo punto di vista.

- A fini di vigilanza sugli utenti professionali della piattaforma, ad esempio nel contesto di servizi cui la piattaforma fa da intermediario, quali servizi di alloggio o di trasporto a chiamata, a fini di ispezione del lavoro o di riscossione delle imposte o degli oneri sociali
- A fini di vigilanza sugli obblighi propri delle piattaforme, ad esempio per quanto riguarda gli obblighi di moderazione dei contenuti, gli obblighi di trasparenza, le azioni intraprese in contesto elettorale e contro i comportamenti inautentici e le interferenze estere
- Richiesta specifica dell'autorità preposta all'applicazione della legge o della magistratura
- Su base volontaria e / o contrattuale nell'interesse pubblico o per altri fini

22 Si prega di precisare. Quali sarebbero i benefici? Quali sarebbero le preoccupazioni per le imprese, i consumatori o altri terzi?

*al massimo 5000 carattere/i*

23 Quali tipi di sanzioni sarebbero efficaci, dissuasive e proporzionate per le piattaforme online che sistematicamente non rispettano i loro obblighi (cfr. anche l'ultimo modulo della consultazione)?

*al massimo 5000 carattere/i*

24 Vi sono altre questioni da sollevare?

*al massimo 3000 carattere/i*

## II. Riesame del regime di responsabilità dei servizi digitali che agiscono da intermediari

---

La responsabilità degli intermediari online è un settore particolarmente importante del diritto relativo a Internet in Europa e nel mondo. La direttiva sul commercio elettronico armonizza le deroghe in materia di responsabilità applicabili agli intermediari online nel mercato unico, con disposizioni specifiche per i diversi servizi in funzione del loro ruolo: dai fornitori di accesso a Internet e servizi di messaggistica ai prestatori di servizi di hosting.

La sezione precedente della consultazione ha esplorato gli obblighi e le responsabilità di cui le piattaforme online e altri servizi dovrebbero farsi carico, vale a dire i processi che dovrebbero porre in essere per far fronte alle attività illegali che potrebbero essere condotte dagli utenti che abusano del loro servizio. In questa sezione, l'attenzione si concentra sull'architettura giuridica del regime di responsabilità dei prestatori di servizi per quanto riguarda le attività illegali condotte dai loro utenti. La Commissione chiede un parere informato in merito al funzionamento dell'attuale regime di esonero dalla responsabilità e ai settori in cui potrebbe essere necessario un aggiornamento.

1 Quanto è importante l'esonero dalla responsabilità armonizzata per le attività illecite o l'informazione degli utenti per lo sviluppo della sua impresa?

Assegnare da 1 stella (non importante) a 5 stelle (molto importante)



2 Il regime di responsabilità per gli intermediari online è stabilito principalmente nella direttiva sul commercio elettronico, che distingue tra diversi tipi di servizi: i servizi cosiddetti di "semplice trasporto" ("*mere conduit*"), di "memorizzazione temporanea detta 'caching'" e "di hosting".

Secondo lei, queste categorie sono sufficientemente chiare e complete per caratterizzare e regolamentare i servizi intermediari digitali odierni? Precisare

*al massimo 5000 caratteri/i*

Per i servizi di hosting, l'esonero dalla responsabilità per i contenuti o le attività di terzi è subordinato a uno standard di conoscenza (vale a dire quando viene "effettivamente a conoscenza" delle attività illecite, il servizio deve "agire immediatamente" per rimuoverle, altrimenti potrebbe essere ritenuto responsabile).

3 Vi sono aspetti che richiedono ulteriori chiarimenti giuridici?

*al massimo 5000 caratteri/i*

4 L'attuale quadro giuridico disincentiva i prestatori di servizi dall'adottare misure proattive contro le attività illegali? In caso di risposta affermativa, si prega di indicare il modo in cui i possono essere corretti i fattori disincentivanti.

*al massimo 5000 carattere/i*

5 Ritiene che il concetto che caratterizza i prestatori intermediari come attori aventi un ruolo "di ordine meramente tecnico, automatico e passivo" nella trasmissione delle informazioni ([considerando 42 della direttiva sul commercio elettronico](#)) sia sufficientemente chiaro e ancora valido? Precisare

*al massimo 5000 carattere/i*

6 La direttiva sul commercio elettronico vieta inoltre agli Stati membri di imporre ai prestatori intermediari obblighi generali di sorveglianza o l'obbligo di cercare atti o circostanze indicanti attività illecite da parte degli utenti.

A suo parere, questo approccio, che cerca un equilibrio tra rischi e diversi diritti e obiettivi strategici, è tuttora adeguato? È necessario chiarire ulteriormente i parametri relativi agli "obblighi generali di sorveglianza"? Precisare

*al massimo 5000 carattere/i*

7 Ritiene ci siano altri punti in cui potrebbe essere necessario migliorare il regime di responsabilità dei servizi digitali che fanno da intermediari?

*al massimo 5000 carattere/i*

### III. Problemi derivanti dalla funzione di controllo dell'accesso esercitata dalle piattaforme digitali

---

Esiste un ampio consenso sui vantaggi per i consumatori e l'innovazione, nonché su un'ampia gamma di incrementi di efficienza, generati dalle piattaforme online nel mercato unico dell'Unione europea. Le piattaforme online facilitano gli scambi transfrontalieri all'interno e all'esterno dell'UE e aprono nuove opportunità a un'ampia gamma di imprese e operatori commerciali europei, agevolandone l'espansione e l'accesso a nuovi mercati. Al tempo stesso, organismi di regolamentazione ed esperti in tutto il mondo ritengono che le grandi piattaforme online siano in grado di controllare ecosistemi delle piattaforme online sempre più importanti nell'economia digitale. Tali grandi piattaforme online mettono in collegamento molte imprese e molti consumatori. Ciò, a sua volta, consente loro di sfruttare i vantaggi - economie di scala, effetti di rete e patrimoni di dati importanti - in un settore della loro attività per migliorare o sviluppare nuovi

servizi in settori attigui. La concentrazione del potere economico nell'economia delle piattaforme fa sì che un piccolo numero di piattaforme online faccia la parte del leone. Queste ultime possono anche acquisire prontamente (potenziali) concorrenti ed è molto difficile per un concorrente esistente o per un potenziale nuovo operatore superare il vantaggio competitivo delle piattaforme più forti.

La Commissione [ha annunciato](#) che, nel contesto del pacchetto riguardante la legge sui servizi digitali, esaminerà ulteriormente l'opportunità di adottare norme ex ante che garantiscano che i mercati caratterizzati da grandi piattaforme con significativi effetti di rete che esercitano funzioni di controllo dell'accesso rimangano equi e contendibili per gli innovatori, le imprese e i nuovi operatori di mercato. Questo modulo della consultazione intende raccogliere le opinioni di tutte le parti interessate in merito a tale quadro, all'ambito di applicazione, ai problemi specifici percepiti, oltre che alle implicazioni, alla definizione e ai parametri per affrontare eventuali problemi derivanti dal potere economico delle grandi piattaforme che esercitano funzioni di controllo dell'accesso.

[La comunicazione "Plasmare il futuro digitale dell'Europa"](#) ha anche sottolineato che "[l]a politica di concorrenza [...] non può risolvere da sola tutti i problemi sistemici che possono sorgere nell'economia delle piattaforme". Le parti interessate sono invitate a esprimere il loro punto di vista sui potenziali nuovi strumenti in materia di concorrenza attraverso una consultazione pubblica distinta e specifica, che sarà avviata a breve.

Parallelamente, la Commissione è impegnata anche in un processo di revisione delle regole di concorrenza dell'UE volto a garantire che tali regole siano adeguate all'economia moderna e all'era digitale. Nell'ambito di tale processo, la Commissione ha avviato una consultazione sulla proposta di un nuovo strumento di concorrenza volto a colmare le lacune individuate nell'applicazione delle regole di concorrenza. L'iniziativa mira nello specifico ad affrontare problemi di concorrenza strutturali che impediscono il buon funzionamento dei mercati e che possono pregiudicare la parità di condizioni a vantaggio di pochi operatori del mercato. Ciò potrebbe riguardare determinati mercati digitali o basati sulle tecnologie digitali, come indicato nella relazione dei consiglieri speciali e in altre relazioni recenti sul ruolo della politica di concorrenza, e / o altri settori. Di conseguenza, i lavori sul nuovo strumento di concorrenza proposto e l'iniziativa in questione sono complementari. I lavori relativi alle due valutazioni d'impatto saranno condotti in parallelo al fine di garantire un risultato coerente. In tale contesto, la Commissione terrà conto dei pareri ricevuti nell'ambito delle due consultazioni. La preghiamo quindi, nel preparare le risposte alle domande che seguono, di tenere conto delle risposte alla [consultazione parallela sul nuovo strumento di concorrenza](#).

## 1 In che misura è d'accordo con le seguenti affermazioni?

	Pienamente d'accordo	Parzialmente d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Parzialmente in disaccordo	Per niente d'accordo	Non so / Nessuna risposta
I consumatori hanno a disposizione sufficienti scelte e alternative alle offerte delle piattaforme online.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
È facile per i consumatori passare dai servizi forniti da imprese di piattaforme online a servizi identici o simili offerti da altre imprese di piattaforme online ("multi-homing").	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
È facile per le persone fisiche						

<p>trasferire i propri dati in modo utile a prestatori alternativi di servizi al di fuori di una piattaforma online.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Vi è un livello sufficiente di interoperabilità tra i servizi di diverse imprese di piattaforme online.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Vi è un'asimmetria tra le conoscenze delle piattaforme online sui consumatori, che consentono loro di destinare a questi ultimi offerte commerciali mirate, e le conoscenze</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

dei consumatori quanto alle condizioni di mercato.						
È facile per le PMI innovative di piattaforme online espandersi o entrare nel mercato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le imprese tradizionali dipendono sempre più da un numero limitato di grandissime piattaforme online.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vi sono squilibri nel potere contrattuale tra queste piattaforme online e i loro utenti commerciali.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le imprese e i consumatori						



<p>che interagiscono con queste piattaforme online sono spesso chiamati ad accettare condizioni e clausole sfavorevoli nei termini di utilizzo / nelle clausole di contratto con le piattaforme online.</p>						
<p>Alcune grandi imprese di piattaforme online creano barriere all'ingresso e all'espansione nel mercato unico (controllo dell'accesso).</p>						
<p>Le grandi piattaforme online spesso fanno leva sui punti di forza delle loro</p>						

<p>attività primarie (base di clienti, dati, soluzioni tecnologiche, competenze, capitale finanziario) per espandersi in altre attività.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Quando le grandi imprese di piattaforme online si espandono in queste nuove attività, vi è spesso il rischio di ridurre l'innovazione e scoraggiare la concorrenza degli operatori di mercato innovativi più piccoli.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Caratteristiche principali delle imprese di piattaforme online che esercitano funzioni di controllo dell'accesso e criteri principali per la valutazione del loro potere economico**

1 Quali caratteristiche sono pertinenti per determinare la funzione di controllo dell'accesso delle imprese di grandi piattaforme online? Attribuire a ciascun criterio indicato di seguito un punteggio da 1 (non pertinente) a 5 (molto pertinente):

Ampia base di utenti	
Ampia copertura geografica nell'UE	
Conquistano una quota elevata delle entrate totali del mercato in cui lei è attivo / di un settore	
Impatto su un determinato settore	
Si basano su forti effetti di rete e li sfruttano	
Fanno leva sui loro punti di forza per entrare in nuovi settori di attività	
Creano barriere all'accesso per i concorrenti	
Sono in grado di raccogliere informazioni e dati diversificati e di grande valore	
Sono pochissimi, se non inesistenti, i servizi alternativi disponibili sul mercato	
Vincolo ( <i>lock-in</i> ) degli utenti / consumatori	
Altro	

## 2 Se ha selezionato "altro", specificare

*al massimo 3000 carattere/i*

## 3 Motivare la risposta. Come si potrebbero combinare criteri diversi per individuare con precisione le grandi imprese di piattaforme online che esercitano una funzione di controllo dell'accesso?

*al massimo 3000 carattere/i*

## 4 Ritieni che l'integrazione di alcune o tutte le seguenti attività all'interno di una singola impresa possa rafforzare la funzione di controllo dell'accesso esercitata dalle grandi imprese di piattaforme online ("effetto di conglomerato")? Selezionare le attività che ritieni rafforzino la funzione di controllo dell'accesso:

- servizi di intermediazione online (ad es. piattaforme online a diretto contatto con i consumatori, quali mercati del commercio elettronico, social media, app store in ambito mobile ecc., ai sensi del [regolamento \(UE\) 2019/1150](#), cfr. glossario)
- motori di ricerca
- sistemi operativi per dispositivi intelligenti
- recensioni dei consumatori sulle grandi piattaforme online
- servizi di cloud o di infrastruttura di rete e / o di dati
- servizi di identità digitale
- servizi di pagamento (o altri servizi finanziari)
- logistica fisica, come servizi di "consegna del prodotto"
- piattaforme di gestione dei dati
- servizi di intermediazione pubblicitaria online
- altro. Specificare nello spazio sottostante

## 5 Altro (precisare)

*al massimo 1000 carattere/i*

## Questioni emergenti

---

***Le seguenti domande sono rivolte in particolare alle imprese e agli utenti commerciali di grandi imprese di piattaforme online.***

2 In quanto utente commerciale di grandi piattaforme online, riscontra problemi riguardanti le condizioni di transazione nelle grandi piattaforme online?

- Sì
- No

3 Si prega di specificare quali problemi riscontra e a quali tipi di piattaforme si riferiscono (ad es. mercati del commercio elettronico, app store, motori di ricerca, sistemi operativi, social network).

*al massimo 5000 carattere/i*

4 Avete subito clausole contrattuali inique o pratiche sleali di grandissime imprese di piattaforme online? Si prega di spiegare la risposta nei dettagli, indicando gli effetti sulla sua impresa, sui consumatori ed eventualmente su altre parti interessate nel breve, medio e lungo termine.

*al massimo 5000 carattere/i*

---

***Le seguenti domande sono rivolte in particolare ai consumatori che sono utenti di grandi imprese di piattaforme online.***

6 Quando accede ai servizi offerti da grandi imprese di piattaforme online, riscontra problemi relativi alle condizioni commerciali?

Si prega di specificare quali problemi riscontra e a quali tipi di piattaforme si riferiscono (ad es. mercati del commercio elettronico, app store, motori di ricerca, sistemi operativi, social network).

*al massimo 5000 carattere/i*

7 Ha mai ritenuto iniqua una pratica applicata delle grandi piattaforme online?

Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

*Tutti i partecipanti possono rispondere alle domande seguenti.*

9 Rileva problemi specifici e pratiche sleali connessi alle grandi imprese di piattaforme online?

*al massimo 5000 carattere/i*

10 A suo avviso, quali pratiche connesse all'uso e alla condivisione dei dati nell'ambiente delle piattaforme sollevano particolari sfide?

*al massimo 5000 carattere/i*

11 Quale impatto potrebbero avere le pratiche sleali individuate sull'innovazione, sulla concorrenza e sulle scelte dei consumatori nel mercato unico?

*al massimo 3000 carattere/i*

12 L'accesso o l'espansione di start-up o scale-up dipendono dalle grandi imprese di piattaforme online? Nota tendenze per quanto riguarda il livello di tale dipendenza negli ultimi cinque anni (vale a dire aumento, stabilità, diminuzione)? Quali sono, a suo avviso, le difficoltà che le start-up o le scale-up devono affrontare quando dipendono dalle grandi imprese di piattaforme online per accedere ai mercati o espandervisi?

*al massimo 3000 carattere/i*

13 Quali sono i possibili effetti positivi e negativi sulla società (ad es. per quanto riguarda la libertà di espressione, la protezione dei consumatori, il pluralismo dei media) e sull'economia (ad es. sulla contendibilità del mercato, sull'innovazione), se ve ne sono, dovuti alla funzione di controllo dell'accesso che le grandi imprese di piattaforme online esercitano sull'ecosistema globale delle piattaforme?

*al massimo 3000 carattere/i*

14 A suo parere, quali questioni specifiche del settore dei media, se ve ne sono, dovrebbero essere affrontate alla luce della funzione di controllo dell'accesso esercitata dalle grandi imprese di piattaforme online? Se disponibili, fornire riferimenti, dati e informazioni supplementari.

*al massimo 3000 carattere/i*

### **Regolamentazione delle grandi imprese di piattaforme online che esercitano funzioni di controllo dell'accesso**

1 Ritiene che, al fine di affrontare gli eventuali effetti negativi sulla società e sull'economia dovuti alla funzione di controllo dell'accesso esercitata dalle grandi imprese di piattaforme online sull'intero ecosistema delle piattaforme, occorra valutare l'adozione di norme di regolamentazione specifiche?

- Sono pienamente d'accordo
- Sono parzialmente d'accordo
- Sono parzialmente in disaccordo
- Non sono d'accordo
- Non so

2 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

3 Ritiene che tali norme specifiche debbano vietare determinate pratiche delle grandi imprese di piattaforme online che esercitano una funzione di controllo considerate particolarmente dannose per gli utenti e i consumatori di dette piattaforme?

- Sì
- No
- Non so

4 Si prega di motivare la risposta e, se possibile, specificare i tipi di divieti che, a suo avviso, dovrebbero rientrare nel pacchetto di strumenti di regolamentazione.

*al massimo 3000 carattere/i*

5 Ritieni che tali norme specifiche debbano includere obblighi relativi alle grandi imprese di piattaforme online che esercitano una funzione di controllo?

- Sì
- No
- Non so

6 Si prega di motivare la risposta e, se possibile, specificare i tipi di obblighi che, a suo avviso, dovrebbero rientrare nel pacchetto di strumenti di regolamentazione.

*al massimo 3000 carattere/i*

7 Se ritiene necessarie norme specifiche che stabiliscano divieti e obblighi, come quelli indicati nelle risposte alle domande 3 e 5, ritiene sia necessaria una specifica autorità di regolamentazione che le faccia rispettare?

- Sì
- No
- Non so

8 Si prega di motivare la risposta.

*al massimo 3000 carattere/i*

9 Ritieni che tali norme specifiche debbano consentire l'intervento normativo nei confronti di specifiche grandi imprese di piattaforme online, qualora necessario, con misure correttive adeguate al caso?

- Sì
- No
- Non so

10 In caso di risposta affermativa, si prega di motivare la risposta e, se possibile, specificare i tipi di misure correttive adeguate ai vari casi.

*al massimo 3000 carattere/i*

11 Se ritiene necessarie le norme specifiche indicate nella domanda 9, ritiene sia necessaria una specifica autorità di regolamentazione che le faccia rispettare?

- Sì



No

12 Si prega di motivare la risposta.

*al massimo 3000 carattere/i*

13 Se ritiene che sia necessaria una specifica autorità di regolamentazione che faccia rispettare le norme specifiche di cui alle domande 3, 5 e 9, a suo avviso tali norme devono essere fatte rispettare dalla stessa autorità di regolamentazione o potrebbero essere fatte rispettare da autorità di regolamentazione diverse? Si prega di motivare la risposta.

*al massimo 3000 carattere/i*

14 A quale livello dovrebbe essere organizzata la sorveglianza regolamentare delle piattaforme?

- A livello nazionale
- A livello dell'UE
- A livello dell'UE e nazionale
- Non so

15 Se ritiene che tali norme specifiche siano necessarie, quale dovrebbe essere, a suo avviso, la relazione tra tali norme e le norme settoriali specifiche vigenti e / o eventuali future norme settoriali specifiche?

*al massimo 3000 carattere/i*

16 Tali norme dovrebbero avere l'obiettivo di contrastare gli effetti negativi sia sociali sia economici derivanti dalla funzione di controllo dell'accesso esercitata dalle grandi imprese di piattaforme online? Si prega di motivare la risposta.

*al massimo 3000 carattere/i*

17 In particolare, quali misure potrebbero essere efficaci in relazione ai dati in possesso di grandissime imprese di piattaforme online che esercitano una funzione

di controllo dell'accesso oltre a quelle previste dal regolamento generale sulla protezione dei dati al fine di promuovere la concorrenza e l'innovazione nonché un livello elevato di protezione dei dati personali e di benessere dei consumatori?

*al massimo 3000 carattere/i*

18 Quali misure potrebbero essere efficaci per quanto riguarda le grandi imprese di piattaforme online che esercitano una funzione di controllo dell'accesso al fine di promuovere il pluralismo dei media, nel rispetto del principio di sussidiarietà?

*al massimo 3000 carattere/i*

19 Quali delle seguenti caratteristiche sono pertinenti se si considerano i requisiti relativi a un'eventuale autorità di regolamentazione che sorvegli le grandi imprese di piattaforme online che esercitano una funzione di controllo dell'accesso?

- Cooperazione istituzionale con altre autorità che si occupano di settori connessi, ad esempio autorità garanti della concorrenza, autorità preposte alla protezione dei dati, autorità per i servizi finanziari, autorità di tutela dei consumatori, cibersicurezza ecc.
- Ambito di attività paneuropeo
- Cooperazione e assistenza transfrontaliera rapide ed efficaci in tutti gli Stati membri
- Sviluppo di capacità negli Stati membri
- Elevato livello di capacità tecniche, compresi trattamento dei dati, capacità di audit
- Cooperazione con le giurisdizioni extra-UE
- Altro

20 Se la risposta è "altro", si prega di specificare

*al massimo 3000 carattere/i*

21 Si prega di spiegare se tali caratteristiche debbano essere diverse a seconda del tipo di norme ex ante (cfr. le domande 3, 5 e 9 di cui sopra) che l'autorità di regolamentazione fa rispettare.

*al massimo 3000 carattere/i*

---

22 Quali dei seguenti requisiti e strumenti potrebbero eventualmente facilitare la sorveglianza regolamentare sulle grandissime imprese di piattaforme online (più risposte possibili)?

- Obbligo da parte delle piattaforme che esercitano una funzione di controllo dell'accesso di inviare a un'autorità pubblica la notifica dell'intenzione di espandere le attività
- Poteri di sorveglianza dell'autorità pubblica (ad es. relazioni periodiche)
- Poteri d'indagine dell'autorità pubblica
- Altro

23 Altro (precisare)

*al massimo 3000 carattere/i*

24 Si prega di spiegare se tali requisiti debbano essere diversi a seconda del tipo di norme ex ante (cfr. le domande 3, 5 e 9 di cui sopra) che l'autorità di regolamentazione fa rispettare.

*al massimo 3000 carattere/i*

25 Tenendo conto della [consultazione parallela sul nuovo strumento di concorrenza](#) incentrata sulla risoluzione di problemi di concorrenza strutturali che impediscono il buon funzionamento dei mercati e pregiudicano la parità di condizioni a vantaggio di pochi operatori del mercato, valutare l'idoneità di ciascuna opzione seguente ad affrontare i problemi di mercato che emergono negli ecosistemi delle piattaforme online. Valutare le opzioni attribuendo un punteggio da 1 (non efficace) a 5 (molto efficace).

	1 (non efficace)	2 (abbastanza efficace)	3 (sufficientemente efficace)	4 (molto efficace)	5 (estremamente efficace)	Non applicabile / Nessuna esperienza o conoscenza pertinenti
1. Le attuali norme in materia di concorrenza sono sufficienti per affrontare i problemi che emergono nei mercati digitali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Occorre un quadro normativo aggiuntivo che imponga obblighi e						

<p>divieti che siano generalmente applicabili a tutte le grandi piattaforme online che esercitano una funzione di controllo dell'accesso</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>3. Occorre un quadro normativo aggiuntivo che consenta di imporre, caso per caso, misure correttive mirate alle singole grandi piattaforme online che esercitano una funzione di controllo dell'accesso</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>4. Occorre un nuovo strumento di concorrenza che consenta</p>						

di affrontare caso per caso i rischi strutturali e la mancanza di concorrenza nei mercati (digitali)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Occorre una combinazione di due o più delle opzioni da 2 a 4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26 Si prega di spiegare quali opzioni, o quale loro combinazione, ritiene idonee e sufficienti ad affrontare i problemi di mercato che emergono negli ecosistemi delle piattaforme online.

*al massimo 3000 carattere/i*

27 Vi sono altre questioni da sollevare?

*al massimo 3000 carattere/i*

#### IV. Altri problemi e opportunità emergenti, tra cui la pubblicità online e i contratti intelligenti (smart contract)

---

La pubblicità online si è notevolmente evoluta nel corso degli ultimi anni e rappresenta una fonte di entrate importante per molti servizi digitali, così come per altre imprese presenti online, oltre ad offrire opportunità senza precedenti ai creatori di contenuti, agli editori ecc. In larga misura, massimizzare i flussi di entrate e ottimizzare la pubblicità online rappresentano importanti incentivi per gli utenti commerciali delle piattaforme online e per definire la politica in materia di dati delle piattaforme. Al tempo stesso, le entrate derivanti dalla pubblicità online, una maggiore visibilità e un pubblico più ampio sono anche un importante incentivo per intenzioni potenzialmente dannose, come le campagne di disinformazione online.

Un'altra questione emergente è legata alla conclusione di contratti intelligenti, che rappresentano un'importante innovazione per i servizi digitali e di altro tipo, ma devono far fronte ad alcune incertezze giuridiche.

Questa sezione della consultazione pubblica mira a raccogliere dati, informazioni sulle pratiche attuali e opinioni informate su potenziali questioni emergenti nel settore della pubblicità online e dei contratti intelligenti. I partecipanti sono invitati a riflettere su altri settori in cui potrebbero essere necessarie ulteriori misure per facilitare l'innovazione nel mercato unico. Questo modulo non affronta le questioni relative alla tutela dei dati e della vita privata; tutti gli aspetti relativi alla condivisione e alla raccolta dei dati devono godere del massimo livello di protezione dei dati personali.

#### **Pubblicità online**

1 Quando vede un'inserzione pubblicitaria online, le è chiaro chi la ha pubblicata?

- Sì, sempre
- Talvolta, ma posso trovare l'informazione quando non è immediatamente chiaro
- Talvolta, ma non sempre riesco a trovare l'informazione
- Non so
- No

2 In qualità di editore online (ad es. proprietario di un sito web in cui vengono visualizzate inserzioni), che tipo di sistemi pubblicitari usa per coprire lo spazio pubblicitario? Qual è la loro importanza relativa?

	% dello spazio pubblicitario	% degli introiti pubblicitari
Pubblicità programmatica tramite intermediari con offerta in tempo reale		
Aste su mercato privato		
Pubblicità programmatica con impressioni garantite (non basata su aste)		
Pubblicità comportamentale (microtargeting)		
Pubblicità contestuale		
Altro		



3 Quali informazioni sono disponibili al pubblico in merito alle inserzioni visualizzate su una piattaforma online da lei usata?

*al massimo 3000 carattere/i*

4 In qualità di editore, di quale tipo di informazioni dispone in merito alle inserzioni pubblicitarie pubblicate accanto al suo contenuto/sul suo sito web?

*al massimo 3000 carattere/i*

5 In quale misura ritiene soddisfacente per i suoi scopi la qualità e l'affidabilità di queste informazioni?

Valutare il livello di soddisfazione



6 In qualità di inserzionista o di agenzia che agisce per conto dell'inserzionista (se applicabile), quali tipi di pubblicità programmatica utilizza per piazzare le inserzioni pubblicitarie? Qual è la loro importanza relativa nella sua offerta di spazi pubblicitari?

	% dell'offerta di spazi pubblicitari	% della spesa pubblicitaria
Pubblicità programmatica tramite intermediari con offerta in tempo reale		
Aste su mercato privato		
Pubblicità programmatica con impressioni garantite (non basata su aste)		
Pubblicità comportamentale (microtargeting)		
Pubblicità contestuale		
Altro		

7 In qualità di inserzionista o di agenzia che agisce per conto dell'inserzionista (se applicabile), di quale tipo di informazioni dispone in merito alle inserzioni pubblicitarie piazzate online per suo conto?

*al massimo 3000 carattere/i*

8 In quale misura ritiene soddisfacente per i suoi scopi la qualità e l'affidabilità di queste informazioni?

Valutare il livello di soddisfazione



---

***Le seguenti domande sono rivolte nello specifico alle piattaforme online.***

10 In quanto piattaforma online, di quali opzioni dispongono i suoi utenti per quanto riguarda la pubblicità che ricevono e i motivi in base ai quali la ricevono? Gli utenti possono accedere al servizio tramite condizioni diverse dalla visione di pubblicità? Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

11 Pubblica o condivide con ricercatori, autorità o altri terzi informazioni dettagliate sulle inserzioni pubblicitarie pubblicate, sui loro sponsor e sui tassi di visualizzazione? Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

12 Quali sistemi attua per individuare le offerte illegali nelle inserzioni pubblicitarie cui fa da intermediario?

*al massimo 3000 carattere/i*

---

***Tutti i partecipanti possono rispondere alle domande seguenti.***

14 In base alla sua esperienza, quali azioni e buone pratiche possono contrastare l'inserzione di pubblicità accanto a contenuti o merci illegali e / o su siti web che li diffondono e contribuire a rimuovere tali contenuti o merci illegali quando individuati?

*al massimo 3000 carattere/i*

15 Dal suo punto di vista, quali misure porterebbero a una trasparenza significativa nel processo di inserzione pubblicitaria?

*al massimo 3000 carattere/i*

16 Quali informazioni dovrebbero essere rese pubbliche in merito alle inserzioni pubblicitarie online?

*al massimo 3000 carattere/i*

17 Sulla base della sua competenza, quali sistemi di audit efficaci e proporzionati potrebbero apportare una significativa assunzione della responsabilità nel sistema di inserzione pubblicitaria?

*al massimo 3000 carattere/i*

18 Qual è, dal suo punto di vista, una definizione funzionale di "pubblicità di natura politica"? È a conoscenza di obblighi specifici connessi alla "pubblicità di natura politica" a livello nazionale?

*al massimo 3000 carattere/i*

19 Quale divulgazione di informazioni informerebbe in modo significativo i consumatori in relazione alla pubblicità di natura politica? A suo parere, sono necessarie altre norme e azioni di trasparenza per un uso responsabile della pubblicità di natura politica e dei messaggi politici?

*al massimo 3000 carattere/i*

20 Quali effetti avrebbero, a suo avviso, una maggiore trasparenza e una maggiore responsabilità nella catena del valore della pubblicità online sulla funzione di controllo dell'accesso esercitata delle principali piattaforme online e quali altre potenziali conseguenze potrebbero comportare (ad es. pluralismo dei media)?

*al massimo 3000 carattere/i*

21 Vi sono altre questioni emergenti nel settore della pubblicità online che vorrebbe segnalare?

*al massimo 3000 carattere/i*

## **Contratti intelligenti**

1 Nell'UE vi è sufficiente chiarezza giuridica per quanto riguarda la fornitura e l'uso di contratti intelligenti, ad es. per quanto riguarda la validità, il diritto applicabile e la giurisdizione?

Valutare attribuendo un punteggio da 1 (mancanza di chiarezza) a 5  
(chiarezza sufficiente)



2 Si prega di spiegare le difficoltà percepite.

*al massimo 3000 carattere/i*

3 In quale dei seguenti settori ritiene necessaria maggiore chiarezza giuridica?

- Riconoscimento reciproco nell'UE della validità dei contratti intelligenti conclusi in conformità del diritto nazionale
- Norme minime per la validità dei contratti intelligenti nell'UE
- Misure volte a garantire che gli obblighi e i diritti di natura giuridica derivanti da un contratto intelligente e dal suo funzionamento siano chiari e inequivocabili, in particolare per i consumatori
- Consentire l'interruzione dei contratti intelligenti
- Chiarezza in merito alla responsabilità per danni causati nell'esecuzione di un contratto intelligente
- Ulteriore chiarezza in merito ai contratti intelligenti relativi a pagamenti e valuta

## 4 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

## 5 Vi sono altre questioni da sollevare?

*al massimo 3000 carattere/i*

## V. Come affrontare le sfide relative alla situazione dei lavoratori autonomi che offrono servizi tramite piattaforme online

---

Le persone che prestano servizi tramite piattaforme possono avere status giuridico diverso (lavoratori subordinati o autonomi). La presente sezione mira a raccogliere le prime informazioni e i primi punti di vista sulla situazione dei lavoratori autonomi che offrono servizi tramite piattaforme (quali il trasporto a chiamata, la consegna di prodotti alimentari, il lavoro domestico, il lavoro di progettazione, i micro-incarichi ecc.). Essa mira inoltre a raccogliere i primi pareri sul fatto che eventuali problemi riscontrati siano specifici dell'economia delle piattaforme e su quali siano gli ostacoli percepiti nell'ottica del miglioramento della situazione degli individui che prestano servizi mediante piattaforma. La presente consultazione non si occupa dei criteri in base ai quali si ritiene che coloro che prestano servizi mediante piattaforma abbiano uno status giuridico o l'altro.

Le questioni esaminate in questa sede non si riferiscono alla vendita di merci (ad esempio, mercati online) o alla condivisione di beni (ad es. subaffitto di abitazioni) tramite piattaforma.

***Le domande seguenti riguardano i lavoratori autonomi che offrono servizi tramite piattaforme online.***

### Rapporti con la piattaforma e il cliente finale

#### 1 Che tipo di servizio offre mediante le piattaforme?

- Consegna di prodotti alimentari
- Trasporto a chiamata
- Traduzioni online, progettazione, sviluppo di software o micro-incarichi
- Servizi su richiesta di pulizia, di idraulica o di fai da te
- Altro, specificare

#### 2 Precisare

#### 3 Quali eventuali requisiti le è stato necessario soddisfare per essere accettato dalle piattaforme tramite le quali offre servizi?

4 Ha un rapporto contrattuale con il cliente finale?

- Sì
- No

5 Riceve linee guida o istruzioni dalla piattaforma su come offrire i suoi servizi?

- Sì
- No

6 Indicare il tipo di linee guida o istruzioni ricevute.

7 A quali condizioni può smettere di utilizzare la piattaforma per prestare i suoi servizi oppure la piattaforma può chiederle di farlo?

8 Qual è il suo ruolo nel determinare il prezzo pagato dal cliente e come viene stabilita la sua remunerazione per i servizi prestati tramite la piattaforma o le piattaforme?

9 Quali sono i rischi e le responsabilità a suo carico in caso di mancata prestazione del servizio o di prestazione del servizio non soddisfacente?

### **Situazione dei lavoratori autonomi che prestano servizi tramite piattaforme**

10 Quali sono i principali vantaggi per lei nel prestare servizi tramite piattaforme?

*al massimo 3000 caratteri/i*

11 Quali sono i principali problemi e le principali sfide che incontra nel prestare servizi tramite piattaforme? La piattaforma adotta misure per rimediarvi?

*al massimo 3000 caratteri/i*

12 Ha mai avuto problemi a ottenere il pagamento del servizio prestato? La piattaforma prevede misure di sostegno in tali situazioni?

*al massimo 3000 carattere/i*

13 Si ritiene in una situazione di vulnerabilità o di dipendenza in ambito lavorativo (in termini economici o di altra natura) e, in caso affermativo, per quale motivo?

14 È in grado di negoziare collettivamente con la piattaforma la sua retribuzione o altre condizioni contrattuali?

- Sì
- No

15 Precisare

---

*Le seguenti domande sono rivolte alle piattaforme online.*

### **Ruolo delle piattaforme**

17 Qual è il ruolo della sua piattaforma nella prestazione del servizio e nella conclusione del contratto con il cliente?

18 Quali sono i rischi e le responsabilità a carico della sua piattaforma in caso di mancata prestazione del servizio o di prestazione del servizio non soddisfacente?

19 Cosa succede quando il servizio non viene pagato dal cliente?

20 La sua piattaforma è proprietaria di beni usati dalla persona che offre i servizi?

- Sì
- No



21 Chi è responsabile in caso di danni?

22 Del numero totale di prestatori di servizi che offrono servizi tramite la sua piattaforma, qual è la percentuale di lavoratori autonomi?

- Superiore a 75 %
- Dal 50 % al 75 %
- Dal 25 % al 50 %
- Meno del 25 %

### Diritti e doveri

23 Qual è il rapporto contrattuale tra la piattaforma e coloro che offrono servizi tramite la stessa?

*al massimo 3000 caratteri/i*

24 Chi stabilisce il prezzo pagato dal cliente per il servizio offerto?

- La piattaforma
- Coloro che offrono servizi tramite la piattaforma
- Altro, specificare

25 Precisare

*al massimo 3000 caratteri/i*

26 Come è ripartito il prezzo pagato dal cliente tra la piattaforma e la persona che offre i servizi tramite la stessa?

*al massimo 3000 caratteri/i*

27 In media, per quante ore alla settimana le persone offrono servizi tramite la sua piattaforma?

*al massimo 3000 caratteri/i*

28 Sono previste misure che consentano alle persone che forniscono servizi tramite la piattaforma di mettersi in contatto e organizzarsi collettivamente?

- Sì
- No

29 Descriva le modalità con cui le persone che prestano servizi sulla sua piattaforma si contattano a vicenda.

*al massimo 3000 carattere/i*

30 Quali sono le eventuali misure adottate per garantire che le persone che offrono servizi tramite la sua piattaforma lavorino legalmente, ad es. rispettino le norme applicabili in materia di età minima per poter lavorare o siano in possesso di un permesso di lavoro, ove pertinente?

(Se ha già risposto a questa domanda nel primo modulo della consultazione, non è necessario ripetere qui la risposta)

*al massimo 3000 carattere/i*

---

***Tutti i partecipanti possono rispondere alle domande seguenti.***

### **Situazione dei lavoratori autonomi che prestano servizi tramite piattaforme**

32 Vi sono ambiti della situazione di chi presta servizi tramite piattaforme che necessitano di ulteriori miglioramenti? Attribuire alle seguenti questioni un punteggio da 1 (non è necessario apportare miglioramenti) a 5 (occorre rimediare a problemi sostanziali).

	1 (non è necessario apportare miglioramenti)	2	3	4	5 (sono necessari miglioramenti sostanziali)	Non so / Nessuna risposta
Entrate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flessibilità nella scelta di quando e / o dove prestare i servizi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasparenza nella remunerazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Misure per far fronte al mancato pagamento della remunerazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Trasparenza nelle valutazioni online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantire che coloro che prestano servizi tramite le piattaforme possano mettersi in contatto tra loro e organizzarsi per fini collettivi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Affrontare la questione del lavoro svolto da persone prive dei permessi legali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prevenzione della discriminazione delle persone che prestano servizi tramite piattaforme, ad esempio sulla base del genere, della razza o dell'origine etnica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attribuzione della responsabilità in caso di danni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro, specificare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33 Si prega di spiegare i problemi incontrati o percepiti.

*al massimo 3000 carattere/i*

34 Ritiene che coloro che prestano servizi nell'economia "offline / tradizionale" si trovino ad affrontare questioni simili a quelle di chi offre servizi tramite piattaforme?

- Sì
- No
- Non so

35 Si prega di spiegare e fornire esempi.



*al massimo 3000 carattere/i*

36 A suo parere, quali sono gli ostacoli al miglioramento della situazione di coloro che prestano servizi

1. tramite le piattaforme?
2. nell'economia offline / tradizionale?

*al massimo 3000 carattere/i*

37 In che misura la possibilità di negoziare collettivamente potrebbe contribuire a migliorare la situazione delle persone che offrono servizi

tramite le piattaforme online?	
nell'economia offline / tradizionale?	

38 Quali ambiti ritiene più importanti per consentire tale negoziazione collettiva?

*al massimo 3000 caratteri/i*

39 A questo proposito, ritiene esistano ostacoli a tali negoziazioni?

*al massimo 3000 caratteri/i*

40 Vi sono altre questioni da sollevare?

*al massimo 3000 caratteri/i*

## VI. Quale governance per rafforzare il mercato unico dei servizi digitali

---

Il mercato unico dell'UE offre un ricco potenziale di espansione per i servizi digitali, anche per le imprese europee innovative. Il mercato unico è caratterizzato oggi da un certo grado di frammentazione giuridica. Uno degli obiettivi principali della legge sui servizi digitali sarà migliorare le opportunità di innovazione e [approfondire il mercato unico dei servizi digitali](#).

La presente sezione della consultazione intende raccogliere elementi di prova e opinioni sullo stato attuale del mercato unico e sui provvedimenti per migliorare ulteriormente le condizioni per un mercato unico dei servizi digitali competitivo e dinamico. Questo modulo mira anche a indagare sull'impatto relativo della crisi Covid-19 sui servizi digitali nell'Unione.

Si concentra quindi sulla governance e sulla sorveglianza adeguate in relazione ai servizi digitali in tutta l'UE e sui mezzi per rafforzare la cooperazione tra le autorità per una vigilanza efficace dei servizi e per la parità di protezione di tutti i cittadini nel mercato unico. Raccoglie altresì informazioni in merito a specifici accordi di cooperazione, come nel caso delle autorità di tutela dei consumatori nel mercato unico, o ai meccanismi di sorveglianza e cooperazione tra le autorità di regolamentazione dei media. La presente sezione non è incentrata sull'applicazione delle norme dell'UE in materia di protezione dei dati (RGPD).

### Questioni principali

1 Quanto sono importanti, nella vita di tutti i giorni o per le sue transazioni professionali, servizi digitali quali accesso a siti web, social network, scaricare app, leggere notizie online, fare acquisti online, vendere prodotti online?

Nel complesso	☆☆☆☆☆
Quelli offerti dal di fuori del suo Stato membro di stabilimento	☆☆☆☆☆

***Le seguenti domande sono rivolte ai fornitori di servizi digitali***

3 Indicativamente, quale quota del suo fatturato UE deriva dalla fornitura del servizio al di fuori del suo principale paese di stabilimento nell'UE?

- Meno del 10 %
- Dal 10 % al 50 %
- Superiore al 50 %
- Non sono in grado di calcolare questi dati

4 In che misura i seguenti obblighi costituiscono un onere per la sua impresa nella fornitura dei servizi digitali nel momento in cui la sua impresa si espande in uno o più Stati membri dell'UE? Assegnare ai seguenti obblighi un punteggio da 1 (per nulla oneroso) a 5 (molto oneroso).

	1 (per nulla oneroso)	2	3 (neutro)	4	5 (molto oneroso)	Non so / Nessuna risposta
Procedure e obblighi diversi imposti dagli Stati membri per notificare, individuare e rimuovere contenuti / merci / servizi illegali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obbligo di avere un rappresentante legale o uno stabilimento in più di uno Stato membro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedure e punti di contatto diversi relativi all'obbligo di cooperare con le autorità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altri tipi di obblighi giuridici. Precisare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5 Specificare

*al massimo 3000 carattere/i*

6 I suoi servizi sono stati oggetto di misure di esecuzione da parte di uno Stato membro dell'UE diverso dal suo paese di stabilimento?

- Sì

- No
- Non so

7 Si prega di specificare i motivi in base ai quali sono state adottate tali misure (ad es. vendita di merci illegali tramite il suo servizio, obblighi connessi alla lotta contro la disinformazione) e qual è stata la sua esperienza?

*al massimo 3000 carattere/i*

8 Le è stato chiesto di ottenere un'eventuale "previa autorizzazione" o di adempiere un obbligo equivalente per fornire il suo servizio digitale in uno Stato membro dell'UE?

- Sì
- No
- Non so

9 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

10 Vi sono altri aspetti che ritiene necessari per facilitare la fornitura di servizi digitali transfrontalieri nell'Unione europea?

*al massimo 3000 carattere/i*

11 Qual è stato l'impatto della pandemia di Covid-19 e delle misure di gestione della crisi sul fatturato dell'impresa?

- Riduzione significativa del fatturato
- Riduzione limitata del fatturato
- Nessun cambiamento significativo
- Modesto incremento del fatturato
- Notevole incremento del fatturato
- Altro

12 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

13 Ritiene che l'approfondimento del mercato unico dei servizi digitali possa contribuire alla ripresa economica della sua impresa?

- Sì
- No
- Non so

14 Precisare

*al massimo 3000 caratteri/i*

---

*Le seguenti domande sono rivolte a tutti i partecipanti.*

## **Governance dei servizi digitali e aspetti relativi all'applicazione**

Il principio del "paese d'origine" è la pietra angolare del mercato unico dei servizi digitali. Garantisce che gli innovatori digitali, comprese le start-up e le PMI, debbano seguire un'unica serie di norme (quelle del paese di origine), anziché 27.

Si tratta di un presupposto inderogabile affinché le imprese possano espandersi rapidamente e offrire i loro servizi al di là delle frontiere. Dopo la pandemia di Covid-19 e un'efficace strategia di uscita dalla crisi, è più che mai necessario un mercato unico forte per rilanciare l'economia europea e l'attività economica nell'UE.

Al tempo stesso, l'applicazione delle norme è fondamentale; la protezione di tutti i cittadini dell'UE, indipendentemente dal loro luogo di residenza, sarà al centro della legge sui servizi digitali.

L'attuale sistema di cooperazione tra Stati membri prevede che lo Stato membro in cui è stabilito il fornitore di un servizio digitale abbia il dovere di vigilare sui servizi forniti e di garantire che tutti i cittadini dell'UE siano protetti. La direttiva sul commercio elettronico stabilisce un meccanismo di cooperazione per i casi transfrontalieri.

1 In base alla sua esperienza, come valuta la cooperazione nel mercato unico tra le autorità incaricate di vigilare sui servizi digitali?

*al massimo 5000 caratteri/i*

2 Quali accordi di governance garantirebbero un sistema efficace di vigilanza e di applicazione delle norme sulle piattaforme online nell'UE, in particolare per quanto riguarda l'intermediazione di merci, servizi e contenuti di terzi (cfr. anche il modulo

1 della consultazione)?

Assegnare a ciascuno dei seguenti aspetti un punteggio da 1 (per nulla importante) a 5 (molto importante).

	1 (per nulla importante)	2	3 (neutro)	4	5 (molto importante)	Non so / Nessuna risposta
Autorità o organismi nazionali competenti chiaramente designati dagli Stati membri per vigilare sui sistemi predisposti dalle piattaforme online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meccanismo di cooperazione interno agli Stati membri tra diverse autorità competenti responsabili della vigilanza sistematica sulle piattaforme online e delle questioni settoriali (ad es. tutela dei consumatori, vigilanza del mercato, protezione dei dati, autorità di regolamentazione dei media, agenzie antidiscriminazione, organismi per le pari opportunità, autorità preposte all'applicazione della legge ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meccanismo di cooperazione con procedure e assistenza rapide tra tutte le autorità nazionali competenti degli Stati membri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordinamento e assistenza tecnica a livello dell'UE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un'autorità a livello dell'UE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programmi di cooperazione con terzi, quali le organizzazioni della società civile e il mondo accademico, a fini di indagini specifiche e sorveglianza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro: specificare nello spazio sottostante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3 Precisare

*al massimo 5000 caratteri/i*



4 Quali informazioni dovrebbero rendere pubbliche le autorità competenti in merito alla loro attività di vigilanza e di applicazione della normativa?

*al massimo 3000 carattere/i*

5 Quali capacità - tipo di competenze interne, risorse ecc. - sono necessarie all'interno delle autorità competenti al fine di vigilare efficacemente sulle piattaforme online?

*al massimo 3000 carattere/i*

6 A suo parere, è necessario garantire una vigilanza analoga sui servizi digitali stabiliti al di fuori dell'UE che forniscono i loro servizi agli utenti dell'UE?

- Sì, se fanno da intermediari a un determinato volume di contenuti, merci e servizi forniti nell'UE
- Sì, se hanno un numero significativo di utenti nell'UE
- No
- Altro
- Non so

7 Precisare

*al massimo 3000 carattere/i*

8 A suo avviso, come dovrebbe essere impostata in modo efficiente e coerente la vigilanza dei servizi stabiliti al di fuori dell'UE?

*al massimo 3000 carattere/i*

9 A suo avviso, quale struttura di governance potrebbe garantire che più autorità nazionali, nei rispettivi settori di competenza, vigilino sui servizi digitali in modo coerente e sistematico a livello transfrontaliero?

*al massimo 3000 carattere/i*

10 Per quanto riguarda settori specifici di competenza, come la tutela dei consumatori o la sicurezza dei prodotti, voglia condividere la sua esperienza

relativa alla cooperazione transfrontaliera delle autorità competenti nei diversi Stati membri.





*al massimo 3000 carattere/i*

11 Nel settore specifico dell'audiovisivo, la direttiva sui servizi di media audiovisivi ha istituito un meccanismo di sorveglianza regolamentare e cooperazione per i casi transfrontalieri tra autorità di regolamentazione dei media, coordinato a livello dell'UE nell'ambito del gruppo dei regolatori europei per i servizi di media audiovisivi (ERGA). A suo avviso, ciò è sufficiente a garantire che gli utenti siano protetti da contenuti audiovisivi illegali e dannosi (ad es. se i servizi sono offerti a utenti di un altro Stato membro)? Si prega di motivare la risposta e di fornire esempi pratici se ritiene che il meccanismo possa non essere sufficiente.

*al massimo 3000 carattere/i*

12 L'attuale sistema dovrebbe essere rafforzato? In caso affermativo, quali compiti aggiuntivi sarebbero utili per garantire un'applicazione più efficace delle norme in materia di contenuti audiovisivi?

Assegnare un punteggio da 1 (poco vantaggioso) a 5 (molto vantaggioso). È possibile assegnare lo stesso punteggio ad azioni diverse se ritenute equamente importanti.

Coordinare la gestione dei casi transfrontalieri, comprese le questioni relative alla giurisdizione	
Concordare orientamenti per un'applicazione coerente delle norme nell'ambito della direttiva sui servizi di media audiovisivi	
Garantire la coerenza nell'applicazione transfrontaliera delle norme sulla promozione delle opere europee	
Facilitare il coordinamento nel settore della disinformazione	

Altri settori di cooperazione



### 13 Altri settori di cooperazione (specificare quali)

*al massimo 3000 carattere/i*

### 14 Vi sono altre questioni da sollevare?

*al massimo 3000 carattere/i*

## Osservazioni conclusive

---

Può caricare un documento di sintesi, un articolo, una relazione o altri elementi e dati da sottoporre alla Commissione europea.

### 1 Caricare il file

La dimensione massima del file è 1 MB

Sono consentiti soltanto file del tipo pdf,txt,doc,docx,odt,rtf

### 2 Altre osservazioni conclusive

*al massimo 3000 carattere/i*