GUIDA DI ASSISTENZA PER GLI UTENTI SUL DIGITAL SERVICES ACT

Cosa significa per me il Digital Services Act, ossia il Regolamento sui servizi digitali?

Le decisioni delle piattaforme di social media hanno effetti concreti sulla vita delle persone. Ogni giorno sentiamo parlare di utenti bloccati dai loro profili, tagliati fuori dai loro contatti, dalle loro foto e da ricordi preziosi; oppure, di persone a cui sono stati sospesi account commerciali e quindi vengono private di una fonte di reddito. O ancora di persone appartenenti a determinate comunità, prese di mira dall'odio e dalle offese sui social.

Queste persone e comunità auspicavano un maggiore controllo sulla loro vita online, nonché una maggiore assunzione di responsabilità sulle loro decisioni da parte delle piattaforme.

Parte della risposta dell'UE a questa istanza è proprio il Digital Services Act (DSA): una normativa di riferimento studiata per supportare i cittadini nel prendere posizione contro le piattaforme online.
Con un testo di oltre 60.000 parole il DSA non è esattamente una lettura facile. Ma dietro il gergo giuridico si trovano nuovi importanti diritti che consentono ai cittadini dell'UE di contestare le decisioni delle piattaforme web.

Tra questi, il diritto di presentare un ricorso contro le decisioni prese dalle piattaforme circa determinati contenuti, il diritto di contestare le loro decisioni presso organismi di risoluzione delle controversie indipendenti e il diritto di presentare reclami alle autorità di regolamentazione nazionali.

È importante notare, inoltre, che il rispetto del DSA non è una scelta facoltativa. Le piattaforme di social media sono tenute a farlo, pena l'applicazione di multe di notevole entità.

Questa **Guida di assistenza per gli utenti sul DSA** illustra tre azioni che i cittadini possono intraprendere per esercitare i propri diritti in base alle disposizioni del regolamento. Il suo intento è spiegare l'importanza di ciascuno di questi diritti e come esercitarli concretamente. Sappiamo che orientarsi tra queste opzioni può essere particolarmente complesso, quindi abbiamo inserito alcuni link a risorse che potrebbero tornare utili.

Tre azioni che i cittadini possono intraprendere, in base al regolamento, se non si trovano d'accordo con le decisioni prese da una piattaforma di social media:

Fare ricorso contro la decisione della piattaforma (DSA, articolo 20)

Contestare la decisione presso un organismo indipendente di risoluzione delle controversie, come l'Appeals Centre Europe (DSA, articolo 21)

Presentare un reclamo presso l'autorità di regolamentazione nazionale (DSA, articolo 53)

Opzione 1: presentare un ricorso contro la piattaforma per la sua decisione (DSA, articolo 20)

Perché è importante?
Nell'applicare i propri regolamenti, le piattaforme online commettono errori ogni giorno. Ecco perché è importante che i cittadini possano chiedere alle piattaforme di rivedere le loro decisioni se ritengono che siano stati commessi degli errori.

Ai sensi dell'articolo 20 del DSA, gli utenti devono avere la possibilità di presentare reclami gratuiti contro le decisioni prese dalle piattaforme online (social media inclusi) negli ultimi sei mesi. La piattaforma è quindi tenuta a esaminare il ricorso dell'utente e informarlo tempestivamente dell'esito. Sebbene questa opzione esistesse già prima dell'introduzione del DSA, inserirla in una normativa vincolante conferisce nuovi diritti ai cittadini dell'UE.

Ricorda: se non trovi soddisfacente la decisione della piattaforma dopo il tuo ricorso, hai anche la possibilità di rivolgerti a un organismo di risoluzione delle controversie (Opzione 2).

Come posso esercitare questo diritto?
La procedura di ricorso dipende in larga misura dalla piattaforma interessata e da ciò che ha fatto (sospensione dell'account, cancellazione di contenuti, ecc.).

Per ricorrere contro la sospensione di un account:
- **Accedi** all'account social media che è stato sospeso.
- Sulla maggior parte delle piattaforme appare solitamente un messaggio che indica che l'account è stato sospeso, fornendo la possibilità di fare ricorso.
- È possibile anche che la p iattaforma invii un'email che spiega come presentare un ricorso.

Link utili
- "Recupero dell'account" (Centro assistenza di Facebook)
- "Recupero dell'account e login" (Centro assistenza di Instagram)
- "Sicurezza degli account: come contattare TikTok in merito agli account bloccati" (Assistenza di TikTok)
- "Chiusura del canale o dell'account" (Guida di YouTube)

Per presentare ricorso contro la rimozione di contenuti
- Su **Facebook** o **Instagram**, recupera il messaggio che le piattaforme hanno inviato quando hanno rimosso il contenuto. Lo trovi in Notifiche, Stato del profilo o Stato dell'account. A questo punto puoi presentare ricorso.
- Su **TikTok**, fai clic su "Posta in arrivo", nella parte inferiore dello schermo, per trovare il messaggio che avvisa della rimozione dei contenuti. Tocca la notifica di rimozione del post. A questo punto puoi presentare ricorso.
- Su **YouTube**, accedi a YouTube Studio, seleziona "Contenuti" dal menu di sinistra e vai al video per cui desideri presentare ricorso. Nella colonna delle restrizioni, passa il mouse sopra il tipo della restrizione e fai clic su "Ricorso".

Opzione 1: presentare un ricorso contro la piattaforma per la sua decisione (DSA, articolo 20)

Link utili

- "Penso che Facebook non avrebbe dovuto eliminare il mio post" (Centro assistenza Facebook)
- "Cosa fare se ritieni che Instagram non avrebbe dovuto rimuovere il tuo post" (Centro assistenza Instagram)
- "Sicurezza degli account: come contattare TikTok per i post rimossi" (Assistenza TikTok)
- "Ricorso contro una violazione delle linee guida della community o la rimozione di un video" (Assistenza YouTube)

Segnalare contenuti attualmente pubblicati sui social che violano le norme vigenti

- Su **Facebook** o **Instagram**, fai clic sui tre puntini accanto al contenuto. Fai clic su "Segnala post/foto/video" e seleziona il motivo.
- Su **TikTok**, tocca il pulsante "Condividi" accanto al contenuto (o tienilo premuto), seleziona "Segnala" e scegli il motivo.
- Su **YouTube**, fai clic sui tre puntini sotto il video, quindi clicca su "Segnala" e seleziona il motivo.

Link utili

- "Segnalazione di contenuti su Facebook" (Centro assistenza di Facebook)
- "Come segnalare qualcosa su Instagram" (Centro assistenza di Instagram)
- "Segnalare un post" (Supporto TikTok)
- "Segnala video, canali e altri contenuti inappropriati su YouTube" (Guida di YouTube)

Cosa posso fare se una piattaforma non ha esaminato il mio ricorso o se non sono d'accordo con la sua decisione?

Se una piattaforma non ha esaminato un ricorso inviato da un utente o se non si è d'accordo con la sua decisione, è possibile:

- avviare una controversia ai sensi dell'articolo 21 (Opzione 2)
- presentare un reclamo all'autorità di regolamentazione nazionale ai sensi dell'articolo 53 del DSA (Opzione 3).

Opzione 2: contestare la decisione presso un organismo di risoluzione delle controversie (articolo 21)

Perché è importante?
Fino a poco tempo fa, gli utenti avevano a disposizione solo due scelte: chiedere alla piattaforma di social media di rivedere la propria decisione o sottoporre la questione a un tribunale. Il DSA, invece, fornisce ai cittadini dell'UE una nuova opzione.

Ai sensi dell'articolo 21 del regolamento, infatti, gli utenti hanno il diritto di contestare le decisioni delle piattaforme online presso un organismo di risoluzione delle controversie certificato, come Appeals Centre. Si tratta quindi di organismi indipendenti rispetto alle piattaforme, a costo zero (o a costo ridotto) per l'utente e in grado di fornire una revisione umana del caso.

Sebbene le decisioni degli organismi di risoluzione delle controversie non siano vincolanti, le piattaforme online sono tenute ad adire ad essi in buona fede. I dati pubblicati da questi organismi contribuiscono inoltre a portare alla luce problemi di fondo, legati al modo in cui le piattaforme moderano i contenuti.

Ricorda: anche se non è obbligatorio presentare ricorso alla piattaforma prima di rivolgersi all'Appeals Centre, è consigliabile farlo, perché la piattaforma potrebbe decidere di revocare la sua prima decisione.

Come posso esercitare questo diritto?

Presentare una controversia ad Appeals Centre Europe

- Se ti trovi in UE e un tuo contenuto o account è stato rimosso, o se noti contenuti dannosi, che violano le policy previste e non sono stati rimossi, puoi sottoporre la controversia ad Appeals Centre Europe.

- Le piattaforme di cui ci occupiamo attualmente sono Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, Pinterest e Threads. Il contenuto della controversia può essere redatto nella quasi totalità delle lingue parlate in UE, ma la compilazione dei nostri moduli di presentazione delle controversie deve avvenire in inglese, olandese, francese, tedesco, italiano, polacco o spagnolo.

Per presentare una controversia:

- Crea un account sul nostro sito web.
- Avvia la controversia e invia le informazioni richieste.
- Il nostro team di esperti esamina attentamente il tuo caso.
- Il nostro obiettivo è prendere una decisione entro 90 giorni al massimo.
- Inviamo la nostra decisione a te e alla piattaforma. La piattaforma deciderà se revocare o meno la sua decisione iniziale.

Opzione 2: contestare la decisione presso un organismo di risoluzione delle controversie (articolo 21)

L'Appeals Centre mi risponde di non potermi aiutare: cosa posso fare?

Perché la mia controversia non rientra nell'ambito di applicazione?

1. **Decisioni sul comportamento del tuo account (non su ciò che hai pubblicato)**

Possiamo rivedere le decisioni sui contenuti, ad esempio un post, una foto o un video che sono stati rimossi o lasciati. Non possiamo rivedere le decisioni prese dalla piattaforma in merito al comportamento del tuo account. Ciò include le decisioni in cui la piattaforma ritiene che un account:

- sia falso o creato da un bot
- finga di essere qualcuno o qualcosa che non è (un personaggio ingannevole)
- utilizzi automazione, bot o script
- faccia parte di una rete coordinata di account
- sia stato creato per aggirare un precedente divieto o restrizione

Queste decisioni si basano su modelli di attività dell'account, non su uno specifico contenuto, e non rientrano nell'ambito della legge in base alla quale operiamo (il Digital Services Act dell'Unione europea).

2. **Account violati o compromessi**

Se hai perso l'accesso al tuo account perché è stato violato o compromesso, si tratta di un problema di sicurezza. Solo la piattaforma può aiutarti a recuperare il tuo account, utilizza il processo di recupero dell'account della piattaforma.

3. **Account sospesi perché collegati a un altro account sospeso**

Se il tuo account è stato sospeso solo perché la piattaforma lo ha collegato a un altro account già sospeso, non possiamo rivedere questa decisione.

4. **Sostituzione d'identità**

Le decisioni relative agli account che simulano di essere una persona, un marchio o un'organizzazione sono gestite attraverso la procedura interna della piattaforma per la segnalazione di tali account e non possono essere riesaminate da noi.

5. **Copyright e proprietà intellettuale**

Se i tuoi contenuti sono stati rimossi a causa di una segnalazione di copyright (o di un altro problema di proprietà intellettuale), il caso è coperto da procedure legali separate. Segui invece la procedura prevista dalla piattaforma per contestare la violazione del diritto d'autore o presentare una contronotifica.

Opzione 2: contestare la decisione presso un organismo di risoluzione delle controversie (articolo 21)

6. **Account rimossi per età del titolare inferiore all'età minima**

Se la piattaforma ha rimosso un account perché ritiene che il titolare dell'account abbia un'età inferiore a quella minima richiesta, non possiamo rivedere questa decisione.

7. **Decisioni prese più di 6 mesi fa**

Possiamo rivedere solo le decisioni della piattaforma prese nei tuoi confronti in quanto persona che ha pubblicato il contenuto negli ultimi 6 mesi (180 giorni). Se la decisione riguarda un periodo precedente, non rientra nei nostri termini di applicazione e non possiamo accettare il ricorso.

8. **Verifica dell'identità**

Non possiamo rivedere le decisioni in cui la piattaforma richiede di verificare la tua identità (ad esempio, fornendo documenti d'identità) o i risultati di tale processo di verifica.

9. **Al di fuori dell'Unione europea**

Possiamo rivedere le decisioni solo per gli utenti che hanno sede in uno Stato membro dell'Unione europea.

10. **Materiale pedopornografico**

Se la piattaforma ha rimosso un account perché ritiene che il titolare dell'account abbia condiviso materiale pedopornografico, non possiamo rivedere questa decisione.

11. **Decisioni di spam relative a sistemi tecnici o automatizzati**

Se il tuo account è stato limitato o sospeso a causa di spam relativo a sistemi tecnici o automatizzati, non possiamo rivedere questa decisione. Alcuni esempi sono:

- Pubblicare ripetutamente lo stesso contenuto su più canali, poiché non abbiamo accesso a tutti i contenuti
- Caricare in massa contenuti che hai copiato da altri creator. Non avremmo modo di verificare se il contenuto è stato copiato.

Cosa posso fare se Appeals Centre afferma che la mia controversia non rientra attualmente nella sua competenza?
Stiamo costantemente ampliando il nostro raggio d'azione a nuove piattaforme e nuovi ambiti normativi. Un elenco aggiornato degli ambiti di cui attualmente ci occupiamo è consultabile qui. Se non gestiamo la piattaforma o gli ambiti di policy inerenti alla controversia che hai presentato, ti suggeriamo di consultare l'elenco degli organismi di risoluzione delle controversie della Commissione europea per capire se un altro organismo può esserti d'aiuto.

Cosa posso fare se una piattaforma non si è impegnata in modo corretto nella procedura relativa alla controversia?
Se ritieni che una piattaforma online non abbia agito in buona fede per la risoluzione della tua controversia, **puoi presentare un reclamo all'autorità di regolamentazione nazionale ai sensi dell'articolo 53 del DSA.**

Opzione 3: presentare un reclamo all'autorità di regolamentazione nazionale (articolo 53)

Perché è importante?
Le autorità di regolamentazione nazionali, detti "Coordinatori dei servizi digitali", sono responsabili dell'attuazione del DSA in ogni Paese dell'UE. A tal fine, devono comprendere se le piattaforme online sono conformi agli obblighi previsti. La Commissione europea ha affermato che i reclami dei cittadini rappresentano un contributo essenziale all'effettiva applicazione del DSA.

Se ti trovi in UE e ritieni che un social media non stia rispettando il DSA, puoi presentare un reclamo presso la tua autorità di regolamentazione nazionale (vedi elenco sotto). Nel corso della procedura, sia l'utente che la piattaforma hanno il diritto di ricevere informazioni sul reclamo.

Come posso esercitare questo diritto?
- Stabilisci quale sezione del DSA ritieni non essere stata rispettata dalla piattaforma online.
- Individua la tua autorità di regolamentazione nazionale (Coordinatore dei servizi digitali) in questo elenco.
- Vai al suo modulo di reclamo o ai suoi dati di contatto e invia un messaggio.

Conclusione

Per far valere i propri diritti, è necessario conoscerli. Ci auguriamo che questa **Guida di assistenza per gli utenti sul Digital Services Act** ti abbia aiutato a comprendere meglio quali sono questi nuovi diritti e come sfruttarli.

Esercitando i tuoi diritti ai sensi del Digital Services Act, contribuisci a creare spazi online più trasparenti e a dare concretamente forma al funzionamento di questa importante legge europea.

Cosa posso fare a questo punto?

01

Presenta una controversia ad Appeals Centre Europe per procurarti una verifica gratuita e indipendente.

02

Condividi questa guida sui social media per far conoscere ad altri i diritti di cui godono in UE.

03

Scrivi alla tua autorità di regolamentazione nazionale se ritieni che qualche piattaforma non sia conforme al Digital Services Act.

Nota bene: questa guida ha una finalità unicamente informativa e non intende fornire nessuna consulenza di natura legale. Per informazioni dettagliate e aggiornate su come presentare ricorso contro le decisioni di una piattaforma, consultare la pagina di assistenza della piattaforma stessa.