

Rapporto sulla trasparenza di Appeals Centre Europe

Aprile 2025 – Marzo 2026

Cos'è Appeals Centre Europe?

Chi siamo

- Appeals Centre Europe è un organismo indipendente di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificato ai sensi dell'articolo 21 del Digital Services Act (DSA) dell'UE. Ciò consente alle persone e alle organizzazioni nell'UE di contestare le decisioni delle piattaforme di social media.
- Attualmente ci occupiamo di **Facebook, Instagram, Pinterest, Threads, TikTok e YouTube**.
- Durante il periodo esaminato da questo rapporto (aprile 2025 – marzo 2026), abbiamo accettato controversie su:
 - **Contenuti che sono stati rimossi** negli ultimi sei mesi.
 - **Pagine o gruppi che sono stati rimossi** negli ultimi sei mesi.
 - **Contenuti** potenzialmente in violazione che sono stati lasciati online.
 - **Conti che sono stati sospesi** negli ultimi sei mesi.
- Da marzo 2026, abbiamo anche iniziato ad accettare controversie su:
 - **Contenuti o account che sono stati limitati** (come l'aggiunta di una schermata di avviso o la retrocessione dei contenuti) negli ultimi sei mesi.
- **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 olandese, inglese, francese, tedesco, italiano, polacco o spagnolo.
- Esistono **alcune politiche che non rientrano nel nostro ambito di applicazione**, il che significa che non possiamo accettare controversie in queste aree. Questi includono: impersonificazione, account hackerati, copyright e materiale pedopornografico.
- Continuiamo ad **ampliare i nostri servizi** e **aggiungeremo nuove politiche, piattaforme e lingue** nel tempo.

Per contestare una decisione di una piattaforma di social media, invia una controversia:

www.appealscentre.eu/it

Cosa facciamo

Di seguito, spieghiamo cosa accade quando qualcuno ci invia una controversia:

1. **Invio della controversia:** un utente di social media nell'UE va sul sito www.appealscentre.eu/it. Dopo aver creato un account, compila un breve modulo indicando tutti i dettagli sul suo caso. L'invio di una controversia è gratuito.
2. **Verifica dell'ammissibilità:** verifichiamo se la controversia rientra nel nostro ambito di competenza (un caso "ammissibile") o se riguarda un settore non di nostra competenza (un caso "non ammissibile"). Se il settore non rientra nelle nostre competenze (come contenuti illegali, impersonificazione o account hackerati) o non abbiamo ricevuto abbastanza informazioni dall'utente, gli inviamo un messaggio per dirgli che non possiamo procedere con il suo caso.
3. **Richiesta del contenuto:** successivamente, contattiamo la piattaforma di social media pertinente per richiedere i contenuti relativi alla controversia. Potrebbe essere il contenuto che hanno rimosso, quello potenzialmente dannoso che hanno lasciato, l'ultimo contenuto che ha causato la sospensione dell'account di qualcuno o altre informazioni pertinenti a una controversia. Se non riceviamo il contenuto entro 30 giorni, in caso di controversie relative a contenuti potenzialmente illeciti che una piattaforma ha lasciato online, potremo utilizzare il collegamento fornito dall'utente per esaminare il contenuto in questione e prendere una decisione. Per tutti i tipi di controversia, se non riceviamo il contenuto entro 30 giorni, possiamo adottare una "decisione predefinita" a favore dell'utente.
4. **Adozione di una decisione:** il nostro team di esperti esamina i contenuti e valuta in modo indipendente se la decisione della piattaforma sia stata coerente con le proprie politiche, tenendo conto anche di eventuali standard della piattaforma o eccezioni applicate a tali politiche in riferimento ai diritti umani. Possiamo non essere d'accordo con la piattaforma ("revochiamo" la loro decisione) o essere d'accordo ("confermiamo" la loro decisione). Inviamo un messaggio all'utente e alla piattaforma per fargli conoscere la nostra decisione. Sebbene le nostre decisioni non siano vincolanti e spetti alle piattaforme decidere se implementarle, esse devono impegnarsi in buona fede. Stiamo sollecitando le piattaforme a informare costantemente l'utente e noi effettiva implementazione delle nostre decisioni.

Per saperne di più sui tuoi diritti ai sensi del DSA nella nostra Guida all'assistenza per l'utente, fai clic [qui](#).

Introduzione

Diciotto mesi dopo aver accettato le nostre prime controversie, il nostro secondo Rapporto sulla trasparenza mostra la chiara e crescente necessità di una valutazione indipendente delle decisioni sui social media.

Durante i 12 mesi esaminati da questo rapporto (aprile 2025 – marzo 2026),¹ abbiamo ricevuto più di 24.000 controversie da persone e organizzazioni in tutta l'UE. Oltre la metà di queste erano controversie ammissibili, il che significa che rientravano nel nostro ambito certificato e includevano informazioni sufficienti per consentirci di elaborarle.² Abbiamo assistito a un netto aumento delle controversie: a marzo 2026 abbiamo ricevuto nove volte il numero di casi ammissibili rispetto ad aprile 2025.

Nei casi in cui siamo stati in grado di rivedere i contenuti in questione, in media siamo stati in disaccordo con la decisione della piattaforma il 59% delle volte. Sia per i casi di contenuti che sono stati rimossi (in cui abbiamo revocato la decisione della piattaforma nel 52% delle volte) sia per i casi di contenuti potenzialmente dannosi che erano stati lasciati (in cui abbiamo revocato la decisione della piattaforma nel 63% delle volte), abbiamo adottato una decisione favorevole all'utente più della metà delle volte. Ciò dimostra l'importanza degli organismi di risoluzione delle controversie nell'aiutare gli utenti a contestare sia le decisioni della piattaforma di rimuovere i loro contenuti sia di lasciare contenuti dannosi sui social media.



“Le nostre decisioni stanno iniziando a rivelare schemi ricorrenti di criticità su come le piattaforme di social media moderano i contenuti.”

Le nostre decisioni stanno iniziando a rivelare schemi ricorrenti di criticità su come le piattaforme di social media moderano i contenuti. Ad esempio, nel 70% dei casi in cui le piattaforme non hanno rimosso contenuti segnalati come discorsi d'odio, abbiamo dissentito dalla loro decisione. Ciò ha incluso casi di incitamento all'odio contro i rom, migranti, comunità LGBTQI+ e minoranze religiose. In circa due terzi (65%) dei casi in cui le piattaforme hanno rimosso contenuti per aver violato la loro politica di beni e servizi soggetti a restrizioni, abbiamo dissentito dalla loro decisione.

¹ Questo periodo (aprile 2025 – marzo 2026) si sovrappone al periodo esaminato dal nostro ultimo [Rapporto sulla trasparenza](#) (novembre 2024 – agosto 2025), poiché abbiamo voluto fornire un anno intero di dati in questo rapporto.

² Per ulteriori informazioni sull'ambito di applicazione di Appeals Centre, si prega di [leggere il nostro Regolamento interno](#).

Sebbene il nostro lavoro stia iniziando ad aiutare a identificare i modelli che indicano un'attuazione imperfetta delle politiche delle piattaforme, rimangono ancora diverse sfide nel rendere la risoluzione extragiudiziale delle controversie più efficiente ed efficace. Purtroppo, la percentuale di casi in cui riceviamo contenuti dalle piattaforme ha smesso di crescere. Nella stragrande maggioranza dei casi relativi alle sospensioni degli account, le piattaforme non sono in grado o non vogliono fornire i contenuti che ci consentono di rivedere in modo indipendente le loro decisioni.

Ne deriva attualmente un numero elevato di decisioni predefinite: quando, in un caso ammissibile, la piattaforma non fornisce il contenuto, adottiamo una decisione procedurale a favore dell'utente. Ogni settimana riceviamo messaggi da utenti frustrati che comprensibilmente, ritengono che questo processo abbia deluso le loro aspettative. Le piattaforme devono cambiare questa situazione inviandoci il contenuto e assicurando che gli utenti nell'UE possano contestare le decisioni di sospensione dell'account ai sensi del DSA.

Insieme alle piattaforme, alle autorità di regolamentazione nazionali, alla Commissione europea e, naturalmente, agli stessi utenti, il nostro obiettivo è garantire che la risoluzione delle controversie funzioni per le persone e le organizzazioni nell'UE.



We removed your content



Your content goes against our
Community Standards

Da aprile 2025 a marzo 2026, Appeals Centre Europe:

- Ricevute oltre **24.000 controversie** da persone e organizzazioni nell'UE che ricorrono contro le decisioni delle piattaforme di social media
- In media, si tratta di una controversia **ogni 22 minuti**

Oltre 12.000 di queste controversie rientravano nel nostro ambito di competenza

Alla fine di marzo 2026, abbiamo adottato **oltre 10.000 decisioni** su queste controversie ammissibili:

- Nelle quasi **3.000 decisioni** in cui **siamo stati in grado di rivedere il contenuto**, siamo **stati in disaccordo con la decisione della piattaforma il 59% delle volte**
- In **oltre 7.000 decisioni** (principalmente in cui gli utenti avevano contestato la sospensione dell'account), non abbiamo ricevuto il contenuto dalla piattaforma e abbiamo **adottato una decisione predefinita a favore dell'utente**

Abbiamo dissentito dalle decisioni delle piattaforme nel:

- **75%** dei casi in cui le piattaforme **non hanno rimosso contenuti** dopo che erano state segnalati per violazioni delle loro norme in materia di **violenza e criminalità**.
- **70%** dei casi in cui le piattaforme **non hanno rimosso i contenuti** dopo che erano stati segnalati per violazioni le loro norme sull' **incitamento all'odio**
- **65%** dei casi in cui le piattaforme **hanno rimosso i contenuti** per violazione delle loro regole su **beni e servizi soggetti a restrizioni**

Primi 5 Paesi per la presentazione di controversie ammissibili (numero assoluto):

1. Francia
2. Belgio
3. Italia
4. Spagna
5. Germania

Primi 5 Paesi per la presentazione di controversie ammissibili (pro capite):

1. Belgio
2. Lituania
3. Cipro
4. Malta
5. Slovacchia

Le 5 principali aree di politiche contestate all'Appeals Centre:

1. Incitamento all'odio e condotte odiose
2. Politiche dell'account
3. Nudità e attività sessuale negli adulti
4. Disinformazione
5. Frodi e truffe

Da aprile 2025 a marzo 2026:

Abbiamo ricevuto un **numero di controversie ammissibili nove volte** superiore a marzo 2026 rispetto ad aprile 2025.

Abbiamo ampliato il nostro ambito di applicazione a **Instagram, Threads, Pinterest** e alle **sospensioni dell'account**

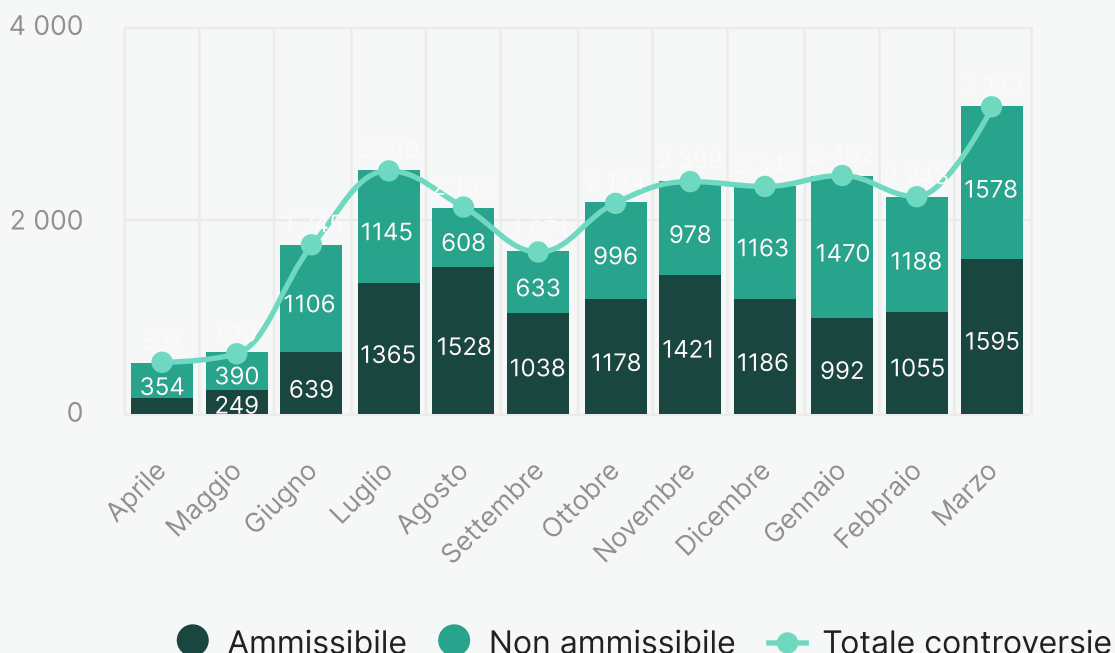
A seguito del nostro ultimo Rapporto sulla trasparenza, **YouTube** ci ha inviato **i primi contenuti da rivedere**

Condivisione dei contributi con il Comitato europeo per i servizi digitali e la Commissione europea per la loro **relazione sui rischi sistemici**, che illustra in che modo le controversie possono identificare e mitigare tali rischi

Ampliamento delle lingue in cui gli utenti possono compilare i nostri moduli di presentazione per includere il **polacco**, insieme a olandese, inglese, francese, tedesco, italiano e spagnolo

Pubblicata una **Guida all'assistenza per l'utente** per aiutare le persone a comprendere i propri diritti ai sensi del Digital Services Act

Controversie ricevute da aprile 2025 a marzo 2026



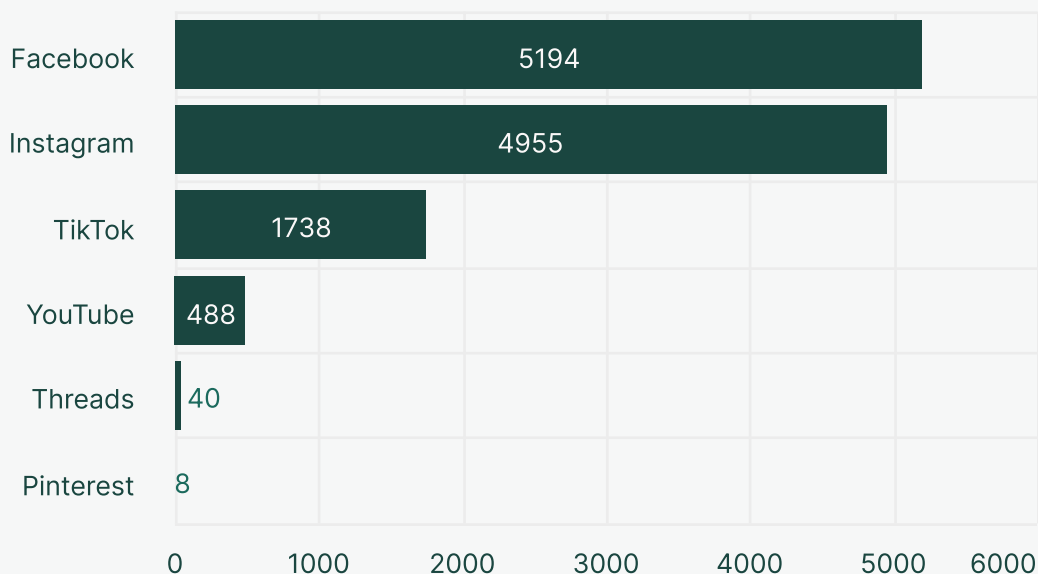
Nell'anno compreso tra aprile 2025 e marzo 2026, abbiamo ricevuto più di 24.000 controversie da persone e organizzazioni di tutta l'UE che volevano contestare una decisione presa da una piattaforma di social media.¹ Oltre la metà di queste controversie, ossia 12.400 casi, è stata ammissibile al nostro esame.²

A maggio 2025, abbiamo iniziato ad accettare controversie da parte degli utenti su Instagram, seguite da controversie che contestano le sospensioni degli account su tutte le piattaforme. Nei mesi successivi, abbiamo assistito a una crescita delle controversie totali e valide, ricevendone più di 2.000 ogni mese da luglio 2025 in poi (escluso settembre). Il forte coinvolgimento dei gruppi di utenti ha reso marzo 2026 il mese con il numero maggiore di controversie ammissibili e totali: oltre 3.000 presentazioni.

³ Si noti che alcuni dei numeri nel grafico delle controversie ricevute sono diversi dal [Rapporto sulla trasparenza che abbiamo pubblicato ad ottobre 2025](#). Poiché il processo di esame dei casi comporta uno scambio di comunicazioni con le piattaforme, tali casi possono esser e riclassificati nel tempo come ammissibili o non ammissibili.

⁴ I casi ammissibili sono quelli che rientrano nel nostro ambito di competenza e contengono informazioni sufficienti per essere esaminati.

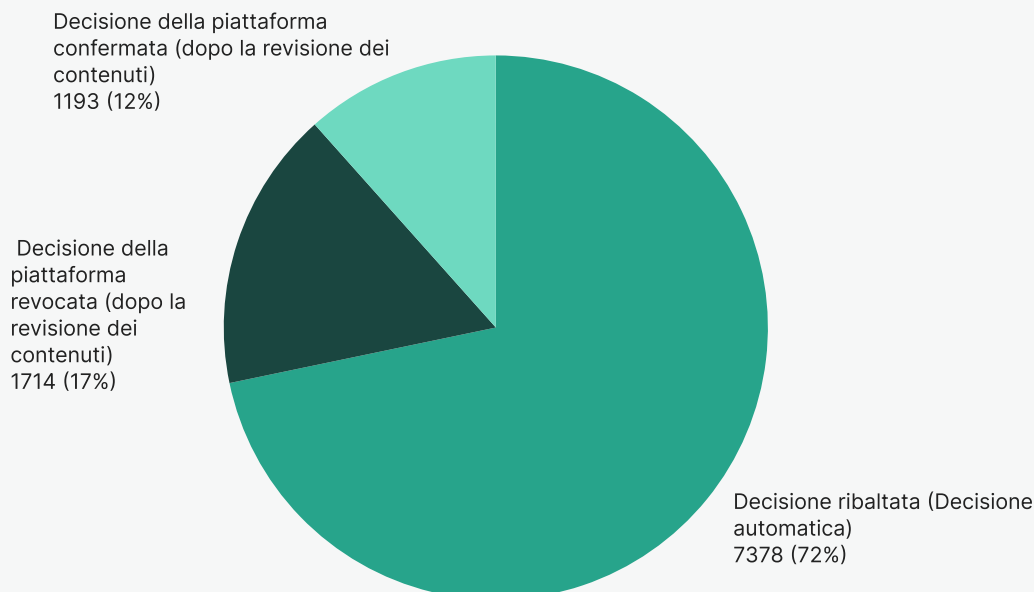
Controversie ammissibili per piattaforma di social media



Delle 12.400 controversie ammissibili che abbiamo ricevuto da aprile 2025 a marzo 2026, la maggior parte riguardava Facebook (quasi 5.200 controversie) e Instagram (quasi 5.000 controversie). Più di 1.700 controversie ammissibili riguardavano TikTok e quasi 500 YouTube. A causa del numero esiguo di controversie su Threads e Pinterest, tali dati non sono ulteriormente analizzati in questo rapporto.

Nel 44% delle controversie ammissibili, le persone o le organizzazioni volevano ripristinare il proprio account. Nel 16% delle controversie ammissibili, le persone o le organizzazioni volevano ripristinare i propri contenuti, mentre in un ulteriore 39% delle controversie ammissibili volevano che la piattaforma rimuovesse i contenuti che violano le politiche. Poiché solo l'1% delle controversie ammissibili proveniva da utenti che desideravano ripristinare una Pagina o un Gruppo, tali dati non sono ulteriormente analizzati in questo rapporto.

Ripartizione delle decisioni di Appeals Centre



Da aprile 2025 a marzo 2026, Appeals Centre ha preso più di 10.200 decisioni su controversie presentate da individui e organizzazioni in tutta l'UE. Il tempo necessario per risolvere una controversia può variare da due settimane a tre mesi, ma in media sono stati necessari 65 giorni per formulare tali decisioni.

Per le quasi 3.000 decisioni in cui abbiamo ricevuto e rivisto il contenuto, abbiamo revocato la decisione della piattaforma più della metà (59%) delle volte. Ciò dimostra che gli utenti dei social media non dovrebbero dare per scontato che la piattaforma abbia agito correttamente e che conviene contestare la decisione presso l'Appeals Centre per ottenere una valutazione indipendente.

Nei restanti casi, abbiamo dovuto prendere decisioni predefinite. Ciò ha significato che, nonostante la controversia fosse ammissibile, la piattaforma non ci ha fornito il contenuto e abbiamo preso una decisione (procedurale) predefinita a favore dell'utente. Nella stragrande maggioranza delle controversie sulla sospensione degli account, le piattaforme non sono riuscite a fornirci i contenuti, causando una notevole frustrazione tra gli utenti. Esaminiamo le ragioni di questo dato e le sue conseguenze per gli utenti che hanno inviato queste controversie, nella sezione Sospensioni dell'account.

Non stiamo ancora ricevendo dati coerenti sul fatto che le piattaforme abbiano effettivamente implementato le nostre decisioni. Tuttavia, stiamo sollecitando le piattaforme a fornire questo servizio, in modo che gli utenti possano comprendere l'esito finale della loro controversia.

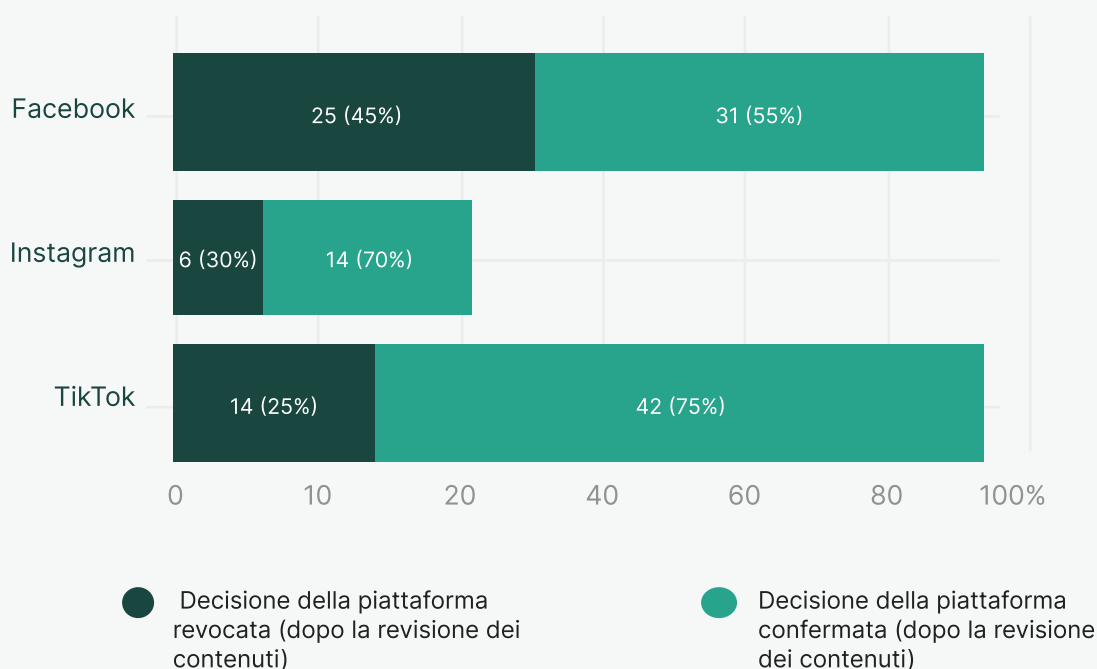
La piattaforma ha sospeso il mio account

Bandire le persone dai social media ha un impatto reale: dal limitare le informazioni e la libertà di espressione, al tagliare i legami con gli amici, o perdere ricordi preziosi o tagliare una fonte cruciale di reddito. Quindi non è stata una sorpresa che quando abbiamo dato alle persone la possibilità di contestare le sospensioni degli account, a giugno 2025, questa è diventata rapidamente il nostro più grande tipo di controversia. Secondo i dati di marzo 2026, i singoli utenti ci hanno inviato più di 14.000 richieste di rivedere le sospensioni degli account.

Più di 5.000 di queste richieste rientravano nel nostro ambito di competenza. La maggior parte di questi account era stata sospesa per presunta violazione delle norme delle piattaforme relative agli account; seguivano le presunte violazioni delle norme in materia di nudità adulta e attività sessuali, nonché di frodi e truffe.

Tuttavia, nonostante avessimo ricevuto così tante controversie ammissibili in questo ambito, alla fine di marzo 2026 avevamo ricevuto i contenuti rilevanti dalle piattaforme e quindi preso decisioni su meno di 150 contestazioni relative alla sospensione di account. Sebbene abbiamo revocato le decisioni delle piattaforme solo in circa un terzo (35%) di questi casi, questo insieme di dati è più piccolo rispetto ad altre tipologie di provvedimenti. Esploriamo più dettagliatamente di seguito la mancanza di cooperazione delle piattaforme che ha causato questa situazione.

Decisioni di sospensione dell'account (per piattaforma)



Problemi relativi alla condivisione dei contenuti

Quando riceviamo una controversia relativa alla sospensione di un account idoneo, chiediamo alla piattaforma l'ultimo contenuto di quell'account che presumibilmente ha infranto le regole. Tuttavia, nella stragrande maggioranza dei casi, le piattaforme non sono in grado o non vogliono fornirlo. In alcuni casi, dichiarano di non essere in grado di individuare il contenuto, nonostante l'utente ci abbia fornito tutte le informazioni che, secondo quanto concordato con le piattaforme, sono necessarie per identificarlo.

In altri casi, non forniscono il contenuto ma forniscono altre informazioni, come la "biografia" del profilo dell'utente (che è di scarsa utilità). In alcuni casi, le piattaforme sostengono erroneamente che la condivisione ripetuta di contenuti potenzialmente in violazione non rientra nell'ambito di applicazione dell'articolo 21 del DSA.

Per l'utente che ha presentato la controversia questo significa una cosa: non possiamo rivedere la decisione della piattaforma. Il nostro passaggio successivo è prendere una decisione predefinita a favore dell'utente e inviarla a lui e alla piattaforma. Ogni settimana riceviamo messaggi da utenti frustrati che sentono, comprensibilmente, che questo processo non è stato all'altezza delle loro aspettative.

Una soluzione è attualmente in fase di elaborazione nell'ambito di un processo di raccomandazioni sulle migliori pratiche. Ciò coinvolge piattaforme, organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, autorità di regolamentazione nazionali e la Commissione europea, che discutono standard che potrebbero permettere un miglioramento del procedimento di risoluzione delle controversie per tutti. Tuttavia, nel frattempo, le piattaforme hanno comunque un obbligo di fornire i contenuti in questione. Sollecitiamo le piattaforme a fornire contenuti per ogni caso ammissibile per consentire agli utenti di accedere al loro diritto a una valutazione indipendente ai sensi del DSA.

“

“Sollecitiamo le piattaforme a fornire contenuti per ogni caso ammissibile per consentire agli utenti di accedere al loro diritto a una valutazione indipendente ai sensi del DSA.”

Caso di studio: conferma della decisione di TikTok di sospendere l'account dell'utente

A giugno 2025, un utente nei Paesi Bassi ha presentato una controversia contestando la decisione di TikTok di sospendere il proprio account per violazione delle sue regole in materia di violenza e criminalità.

TikTok ha reso pubblico il contenuto che ha portato alla sospensione dell'account, nel quale si elogiava il gesto di lanciare un mattone nell'appartamento di qualcuno. Dopo aver esaminato questo contenuto, abbiamo confermato la decisione con cui TikTok sosteneva che si trattasse di un atto di istigazione o incitamento alla violenza e quindi violava le regole della piattaforma. Abbiamo quindi inviato la nostra decisione all'utente e a TikTok.

Caso di studio: Revocare la decisione di TikTok di sospendere l'account dell'utente

A marzo 2025, un utente rumeno ha presentato una controversia contestando la decisione di TikTok di sospendere il proprio account per aver violato le sue regole sull'incitamento all'odio e sui comportamenti di incitamento all'odio. A maggio 2025, abbiamo ricevuto il contenuto che ha causato la sospensione dell'account e abbiamo scoperto che non denigrava nessun individuo di un gruppo protetto. Pertanto, abbiamo raccomandato a TikTok di ripristinare il contenuto e di rimuovere l'"avvertimento" dall'account dell'utente. Abbiamo quindi inviato la nostra decisione a TikTok e all'utente. TikTok ci ha successivamente informato di aver attuato la nostra decisione.

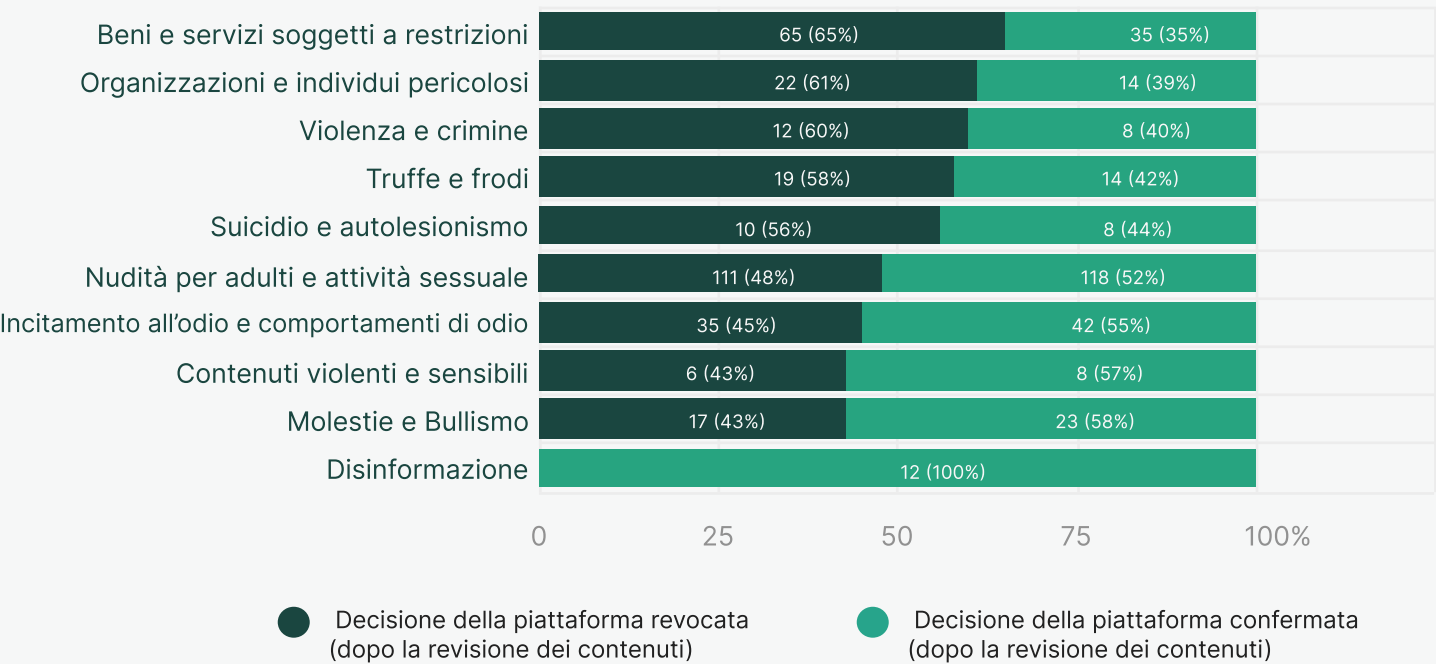
La piattaforma ha rimosso i miei contenuti

Dalle informazioni cruciali sulla salute ai discorsi politici legittimi, finora abbiamo visto centinaia di esempi in cui le persone in tutta l'UE hanno rimosso ingiustamente i loro contenuti.

Da aprile 2025 a marzo 2026, abbiamo ricevuto circa 2.000 controversie ammissibili da persone i cui contenuti erano stati rimossi per violazione delle politiche della piattaforma. Le prime tre aree politiche in cui abbiamo ricevuto controversie ammissibili sono state la nudità e l'attività sessuale degli adulti, l'incitamento all'odio e i comportamenti di odio e beni e servizi soggetti a restrizioni.

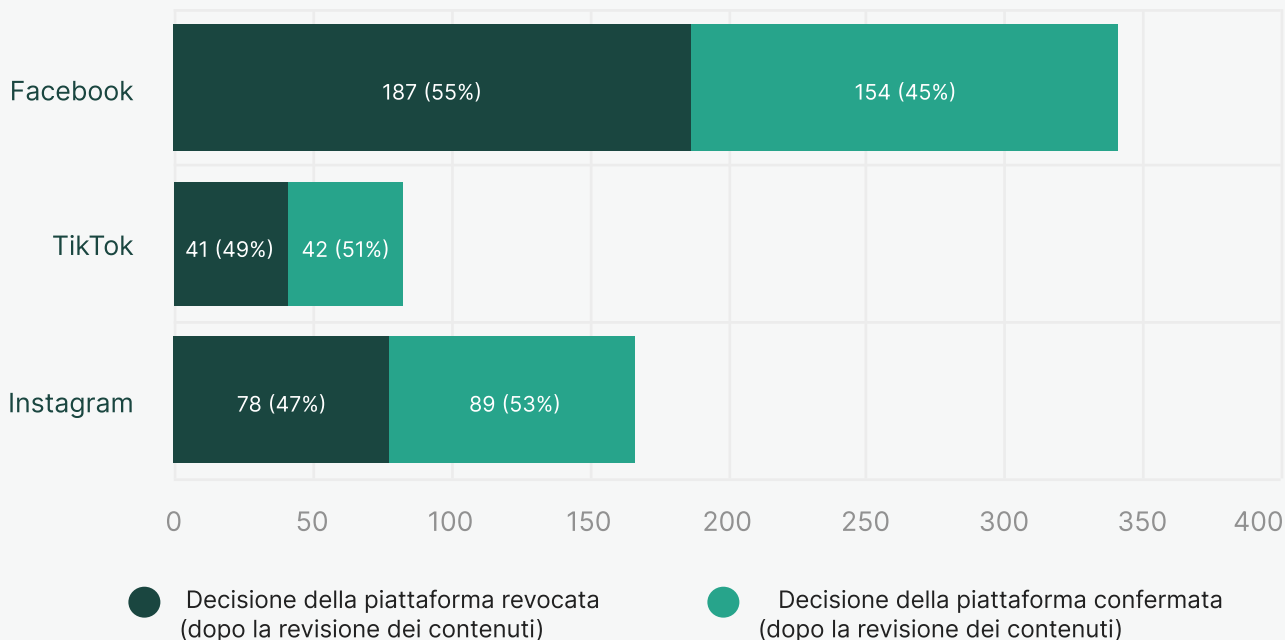
Alla fine di marzo 2026, avevamo adottato quasi 1.800 decisioni sui contenuti che erano stati rimossi. In circa due terzi di questi, la piattaforma non ci ha fornito il contenuto, portandoci a prendere una decisione predefinita a favore dell'utente. Nei quasi 600 casi rimanenti in cui la piattaforma ha condiviso i contenuti con noi, abbiamo revocato la decisione della piattaforma circa la metà (52%) delle volte.

Decisioni in cui la piattaforma ha rimosso il contenuto di un utente (per area della politica)



La probabilità più elevata di riformare una decisione della piattaforma si è registrata per le rimozioni di contenuti ai sensi della policy sui beni e servizi soggetti a restrizioni: in questi casi, il tasso di revoca è stato pari a circa due terzi, ossia il 65%. Seguono pericolosi e organizzazioni e individui (61% di tasso di revoca), violenza e criminalità (60%) e frodi e truffe (58%).

Decisioni in cui la piattaforma ha rimosso il contenuto di un utente (per piattaforma)



Per ogni piattaforma, abbiamo revocato le loro decisioni di rimuovere i contenuti degli utenti circa la metà delle volte. Esattamente, per Facebook il 55% delle volte, per TikTok il 49% e per Instagram il 47%.

Caso di studio: Foto non violenta rimossa da Facebook

A dicembre 2025, un fotografo ceco che scattava foto artistiche di nudo ha presentato una controversia dopo che la sua foto è stata rimossa da Facebook. Sebbene l'immagine raffigurasse una persona nuda, entrambi i seni erano sfocati in linea con le regole di Meta.

Dopo aver esaminato il contenuto, abbiamo revocato la decisione di Meta di rimuovere la foto. Abbiamo raccomandato di ripristinare la foto, limitandone tuttavia l'accesso agli utenti maggiori di 18 anni, in linea con la politica di Meta in materia di nudità adulta e attività sessuali. Abbiamo inviato la nostra decisione a Meta e all'utente in questione. A marzo 2026, Meta ha implementato la nostra decisione e ha ripristinato la foto su Facebook.

La piattaforma ha lasciato contenuti potenzialmente dannosi

L'odio, le molestie e altri tipi di violazione dei contenuti hanno conseguenze nel mondo reale. Appeals Centre ha ricevuto molte migliaia di controversie riguardanti tali contenuti, tra cui attacchi antisemiti, islamofobi, misogini, razzisti, xenofobi, anti-rom, omofobi e transfobici contro persone e comunità.

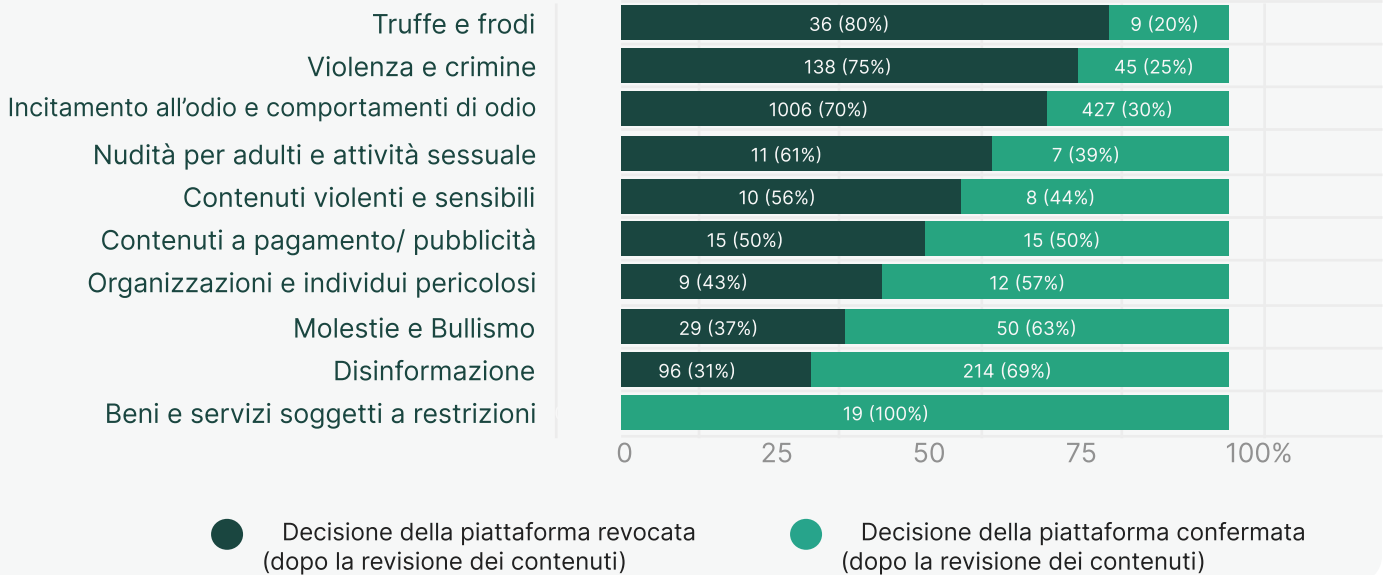
Da aprile 2025 a marzo 2026, abbiamo ricevuto quasi 5.000 controversie ammissibili da organizzazioni e privati in merito a potenziali violazioni di contenuti lasciati sulle piattaforme di social media. Le prime tre aree di politiche in cui abbiamo ricevuto controversie ammissibili sono state l'incitamento all'odio e i comportamenti di odio, le informazioni errate, la violenza e il crimine.

Delle quasi 5.000 controversie ammissibili che abbiamo ricevuto in questo ambito, alla fine di marzo 2026 avevamo preso più di 3.200 decisioni.

In circa 1.100 di questi casi la piattaforma non ci ha fornito i contenuti, portandoci ad adottare una decisione predefinita a favore dell'utente. Nei restanti oltre 2.100 casi, abbiamo esaminato i contenuti in questione e preso una decisione. Di questi, abbiamo ribaltato la piattaforma quasi due terzi (63%) delle volte. Si tratta del più alto tasso di revoca di qualsiasi tipo di controversia.

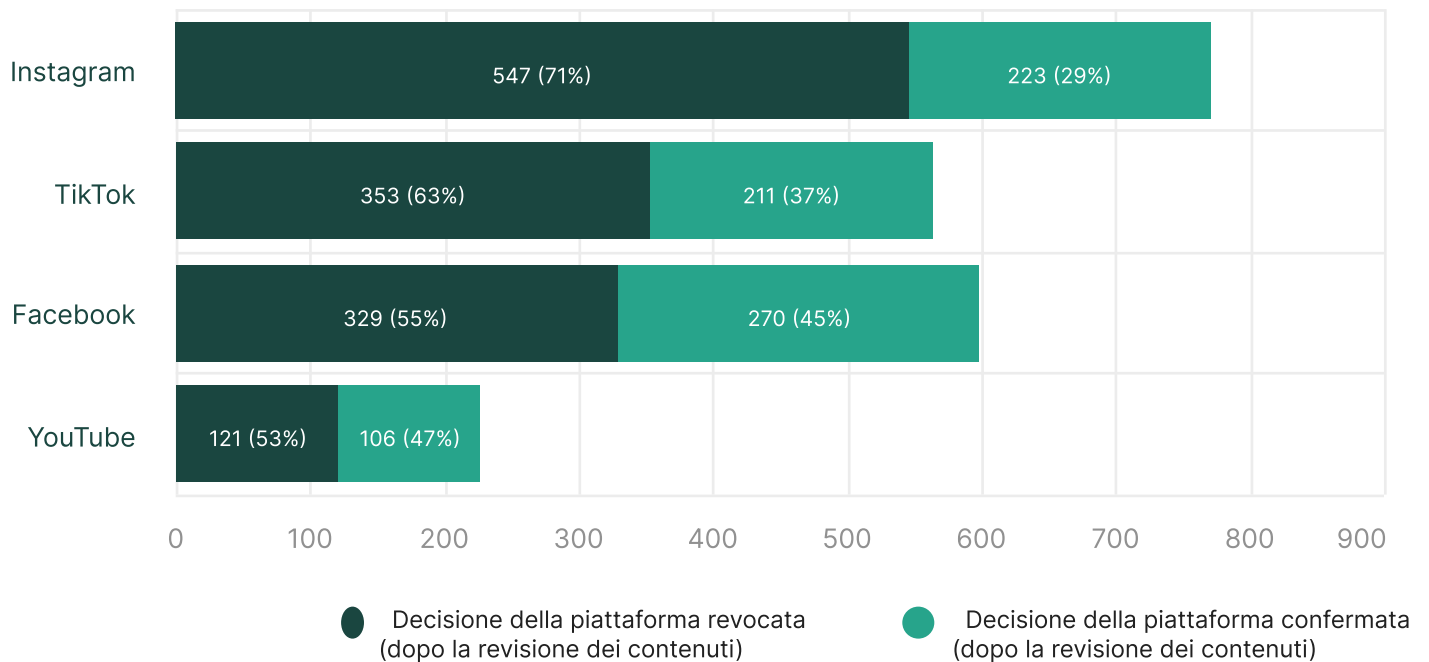
Sebbene sia allarmante che le piattaforme lascino online contenuti che violano le loro politiche così spesso, è un elemento positivo che così tante persone e organizzazioni abbiano presentato controversie in questo ambito e, così facendo, abbiano mostrato dove le piattaforme devono migliorare l'attuazione delle loro politiche. È quindi fondamentale che le persone e le organizzazioni possano facilmente accedere ed esercitare il loro diritto di segnalare violazioni delle politiche della piattaforma ai sensi degli articoli 20 e 21 del DSA.

Decisioni in cui la piattaforma ha lasciato online i contenuti (per area della politica)



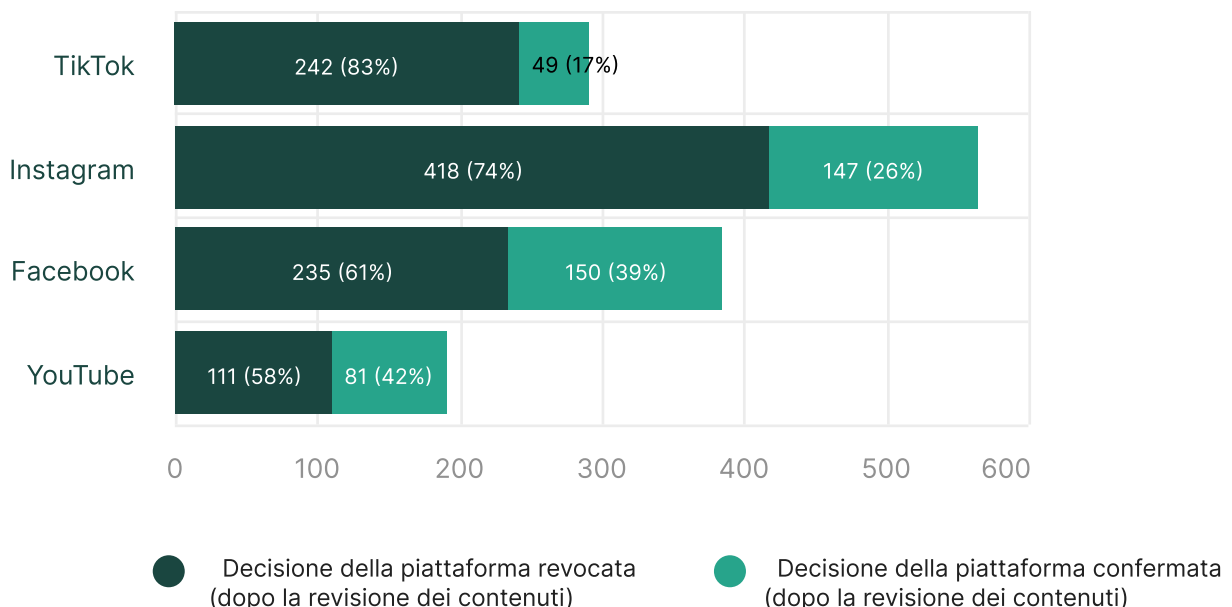
La maggiore probabilità di revocare una decisione della piattaforma si è registrata nelle decisioni di rimozione di contenuti ai sensi della politica in materia di frodi e truffe: l'80% dei casi. Sebbene ciò si basi su un piccolo campione di 45 casi (poiché ci occupiamo di frodi e truffe solo da dicembre 2025), monitoreremo se questo tasso di revoca rimane elevato man mano che adottiamo più decisioni in quest'area. Per la violenza e la criminalità, abbiamo revocato le decisioni delle piattaforme il 75% delle volte, mentre abbiamo revocato le decisioni di lasciare online i contenuti segnalati come incitamento all'odio il 70% delle volte.

Decisioni in cui la piattaforma ha lasciato online i contenuti (per piattaforma)



Per tutte le piattaforme, abbiamo revocato le loro decisioni di lasciare online contenuti potenzialmente dannosi almeno la metà delle volte, se non di più. In tutti i tipi di politica, abbiamo revocato Instagram soprattutto in quest'area (71% delle volte), seguito da TikTok (63%), Facebook (55%) e YouTube (53%).

Decisioni in cui la piattaforma ha lasciato online contenuti segnalati come incitamento all'odio (Per piattaforma)



Avendo preso più di 1.400 decisioni dopo aver esaminato i contenuti che sono stati lasciati online dalle piattaforme dopo essere stati segnalati come incitamento all'odio, abbiamo una serie di dati significativa in questo settore. Per ottenere ulteriori approfondimenti, lo abbiamo suddiviso per piattaforma.

Nei casi in cui abbiamo esaminato il contenuto, abbiamo revocato le decisioni di ciascuna piattaforma di non rimuovere potenziali discorsi d'odio in una percentuale compresa tra il 50% e l'80% dei casi. Abbiamo avuto maggiori probabilità di revocare le decisioni di TikTok (revocate l'83% delle volte), seguite da Instagram (74%), Facebook (61%) e YouTube (58%).

Caso di studio: Notizie manipolate sulla guerra Ucraina-Russia

A marzo 2026, International Media Support (IMS), organizzazione non-profit attiva nello sviluppo dei media, ha presentato una controversia relativa a un video su TikTok per violazione della politica della piattaforma in materia di disinformazione.

Il video, visibile nell'UE, mostra un giornalista televisivo che riferisce del lancio di missili russi contro l'Ucraina. Il video è stato chiaramente manipolato con l'intelligenza artificiale. La voce fuori campo è stata aggiunta dalla persona che ha pubblicato il contenuto e le parole sono state sincronizzate artificialmente con il discorso del presentatore.

La voce artificiale fuori campo e il montaggio hanno fatto sì che il video usasse una fonte di notizie attendibile per fuorviare le persone su una questione di importanza pubblica. Per questo motivo, abbiamo deciso che violava la politica di TikTok sui contenuti generati dall'intelligenza artificiale e abbiamo revocato la decisione della piattaforma di lasciarlo online. Abbiamo quindi inviato la nostra decisione a IMS e TikTok. A quanto ci risulta a metà aprile, il video rimane online e TikTok non ha implementato la nostra decisione.

IMS ha osservato un numero significativo di video simili generati dall'IA pubblicati di recente e ritiene che ciò rappresenti un modello più ampio di contenuti manipolati dall'IA relativi alla guerra tra Russia e Ucraina.

Invii da gruppi di utenti

I gruppi di utenti spesso affrontano sfide uniche quando i contenuti vengono rimossi o i contenuti dannosi vengono lasciati online dalle piattaforme di social media. Finora, abbiamo ricevuto migliaia di controversie da tali entità in tutta l'UE, comprese le organizzazioni della società civile che promuovono la libertà e la diversità dei media.

Queste organizzazioni stanno utilizzando i loro diritti ai sensi del DSA per rappresentare un interesse collettivo e garantire che le piattaforme applichino correttamente le proprie regole. In questa sezione spieghiamo come i gruppi di utenti utilizzano correttamente il DSA.

Organizzazioni della società civile: identificazione dei rischi sistemici

Molti gruppi di utenti ci hanno inviato un gran numero di casi su contenuti potenzialmente dannosi lasciati sulle piattaforme di social media. Man mano che decidiamo su questi casi, è diventato chiaro che, molto spesso, i contenuti dannosi relativi a un gruppo o a un problema specifico eludono i controlli di moderazione della piattaforma e rimangono online. In molti casi le organizzazioni stanno cercando la rimozione di casi specifici di contenuti potenzialmente in violazione, nonché la creazione di banche dati che possono utilizzare per identificare i rischi sistemici e promuovere il cambiamento. È importante notare che adottiamo decisioni su singole controversie presentate e non includiamo osservazioni politiche generali nelle nostre decisioni.

A marzo 2026, il Comitato europeo per i servizi digitali e la Commissione europea ci hanno invitato a condividere i contributi per la seconda edizione della relazione sull'articolo 35 del DSA sui rischi sistemici. In risposta, abbiamo condiviso esempi di controversie presentate da tre organizzazioni della società civile che riguardavano l'incitamento all'odio:

- **digiQ** – un'associazione civica slovacca che si occupa di sicurezza digitale e prevenzione dei rischi.
- **Associazione 'NEVER AGAIN'** – un'organizzazione della società civile polacca che si batte contro il razzismo, l'antisemitismo e la xenofobia, per la pace, il dialogo interculturale e i diritti umani.
- **Media Diversity Institute Global (MDI Global)** – organizzazione internazionale con sede in Belgio, attiva nello sviluppo dei media e nell'alfabetizzazione mediatica, impegnata a promuovere nei media una rappresentazione accurata e articolata delle questioni relative a razza, religione, origine etnica, classe sociale, età, disabilità, genere e identità sessuale.

Nelle oltre 1.000 controversie che abbiamo ricevuto da queste organizzazioni in cui abbiamo esaminato contenuti lasciati online su Facebook, Instagram, TikTok o YouTube, abbiamo revocato la decisione della piattaforma più di due terzi (68%) delle volte. La Commissione europea ci ha invitato a pubblicare il nostro contributo alla loro relazione. Con il permesso delle organizzazioni stesse, di seguito riportiamo i riassunti delle controversie che hanno presentato e dei rischi sistemici che hanno identificato.

Caso di studio: digiQ (Slovacchia)

digiQ ha presentato controversie sui contenuti dei social media che attaccano gruppi tra cui la comunità Rom, la comunità LGBTQI+, i migranti, i rifugiati e i richiedenti asilo e le minoranze religiose, in particolare musulmani ed ebrei. Questi includevano contenuti che incitavano le persone a commettere violenza, sostenevano che questi gruppi erano fisicamente o mentalmente inferiori o li prendevano di mira con insulti. La stragrande maggioranza di queste controversie conteneva discorsi di incitamento all'odio in slovacco che erano sfuggiti al filtraggio automatico da parte delle piattaforme di social media o non erano stati affatto valutati dalle piattaforme.

Nella stragrande maggioranza (84%) delle controversie digiQ in cui abbiamo esaminato il contenuto, abbiamo deciso che esso violasse la politica in materia di incitamento all'odio della piattaforma e abbiamo revocato la decisione della piattaforma.

Caso di studio: Associazione "NEVER AGAIN" (Polonia)

L'Associazione "NEVER AGAIN" ha presentato controversie in cui l'incitamento all'odio dannoso è stato amplificato da politici di spicco e personaggi pubblici tramite i social media causando un effetto negativo sul discorso pubblico in Polonia.

Questi includevano discorsi di incitamento all'odio, compresa la lode della violenza, contro minoranze, migranti, rifugiati e richiedenti asilo e vittime dell'Olocausto. La stragrande maggioranza di queste controversie erano in polacco, con l'antisemitismo come tema principale. La mancata rimozione dei discorsi di incitamento all'odio, dei contenuti che promuovono la negazione dell'Olocausto e dei discorsi disumanizzanti contro le minoranze, i migranti e i rifugiati, come contestato dall'Associazione "NEVER AGAIN", crea il rischio di normalizzare l'ostilità e la violenza.

Nella netta maggioranza (64%) delle controversie dell'Associazione "NEVER AGAIN" in cui abbiamo esaminato il contenuto, abbiamo revocato la decisione della piattaforma di social media.

Caso di studio : MDI Global (Belgio)

MDI Global ha individuato casi di controversie in cui sistemi di moderazione dei contenuti non adeguatamente organizzati consentono il diffondersi di tensioni etniche all'interno delle comunità della diaspora balcanica nell'UE, contribuendo a radicalizzare i membri dei gruppi etnici colpiti dalle guerre degli anni Novanta. Gran parte dell'odio etnico segnalato ha preso di mira migranti e rifugiati, a causa dell'intolleranza nei confronti delle minoranze razziali. Ciò riguarda sia i migranti nei Balcani occidentali che nell'UE e alimenta l'ostilità razziale ed etnica all'interno della diaspora balcanica. Le controversie riguardavano discorsi d'odio rivolti a gruppi etnici, donne e persone LGBTQI+, con insulti denigratori, paragoni disumanizzanti, incitamenti e auspici di violenza, nonché accuse infondate di immoralità e criminalità.

In due terzi delle controversie (67%) di MDI Global in cui abbiamo esaminato il contenuto, abbiamo revocato la decisione della piattaforma di social media.

Nonostante abbiamo comunicato più di 1.000 decisioni su questi casi a Facebook, Instagram, TikTok e YouTube, siamo a conoscenza solo di pochissimi casi finora in cui le piattaforme hanno implementato la nostra decisione. Per il resto hanno respinto le nostre decisioni o non hanno risposto affatto. Ciò significa che, nella stragrande maggioranza di questi casi, i contenuti violati rimangono online, causando continui danni alle persone e alle comunità colpite.

L'articolo 35, paragrafo 1, sezione g. del DSA elenca l'attuazione delle decisioni degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, come Appeals Centre, come un modo per mitigare i rischi sistemici. Pertanto, incoraggiamo vivamente le piattaforme a implementare queste decisioni e rimuovere i contenuti in violazione.

Aree future di cooperazione

Pur avendo ricevuto numerose segnalazioni da parte di organizzazioni della società civile, siamo comunque consapevoli che anche soggetti operanti in altri settori, tra cui quello sportivo, i creatori di contenuti, gli istituti finanziari e le associazioni dei consumatori, stanno iniziando ad avvalersi del DSA e a presentare controversie. Di seguito, descriviamo brevemente alcuni degli esempi di cui siamo a conoscenza.

Organi Sportivi

Ogni giorno, atleti, funzionari e sostenitori affrontano odio e abusi online in chiara violazione delle varie linee guida sull'incitamento all'odio e sul bullismo e le molestie. Finora abbiamo ricevuto centinaia di controversie relative a contenuti illeciti che prendono di mira questi gruppi. Oltre alla soluzione immediata rappresentata dall'ottenimento di una decisione, diversi organismi sportivi hanno manifestato l'intenzione di raccogliere informazioni relative alle controversie risolte favorevolmente in banche dati oggettive, al fine di contribuire all'identificazione dei rischi sistemici.



Caso di studio: Abusi razzisti su Instagram dopo la partita di Champions League

A marzo 2026, l'organizzazione no-profit Vigilia Tech ha presentato centinaia di controversie sui contenuti razzisti visibili nell'UE pubblicati su Instagram durante o dopo la partita di Champions League Liverpool-Galatasaray. Molti di questi riguardavano commenti che paragonavano i giocatori di calcio neri alle scimmie. Confronti disumanizzanti di questo tipo sono vietati dalla politica in materia di condotta odiosa di Meta. In tutti i 20 casi in cui abbiamo esaminato il contenuto finora, abbiamo revocato la decisione di Meta e raccomandato di rimuovere il contenuto. Tuttavia, molti di questi post razzisti rimangono su Instagram.

Cooperazione con l'organizzazione United Against Online Abuse (UAOA)

Fondata dal presidente della FIA Mohammed Ben Sulayem nel 2023, United Against Online Abuse (UAOA) è la coalizione globale che guida la lotta contro gli abusi online nello sport. Sostenuta dalla Fondazione FIA, UAOA ha anche ricevuto finanziamenti dal programma ERASMUS della Commissione europea per sviluppare un quadro paneuropeo. Questa iniziativa è in fase di sperimentazione con i club membri della FIA in Spagna (Federazione Automobilistica Reale Spagnola), Slovenia (Federazione Autosport della Slovenia), Repubblica Ceca (Autoclub della Repubblica Ceca) e Svezia (Federazione Svedese degli Sport Automobilistici). L'obiettivo è aiutare le federazioni e i club a rafforzare la salvaguardia e la protezione del proprio personale, della comunità e dello sport dagli abusi online. Nell'ambito del programma di rafforzamento delle capacità, Appeals Centre riceverà le controversie dai club della FIA, consentendo all'UAOA di tracciare un quadro più chiaro dei discorsi di incitamento all'odio e degli abusi nelle competizioni sportive motoristiche e di identificare eventuali rischi sistemici.

Istituti Finanziarie ed Organismi di consumatori

Da dicembre 2025, quando abbiamo esteso il nostro ambito a frodi e truffe, abbiamo ricevuto un numero crescente di controversie in quest'area, relative a offerte ingannevoli su criptovalute, prestiti e investimenti, nonché a messaggi del tipo "risolvi i tuoi problemi finanziari" e false promozioni a premio.

A marzo 2026, abbiamo ricevuto più controversie ammissibili su frodi e truffe rispetto a qualsiasi altra area politica. Da quando, all'inizio del 2026, abbiamo iniziato a decidere sui casi relativi a frodi e truffe, abbiamo adottato 45 decisioni riguardanti contenuti potenzialmente riconducibili a truffe non rimossi dalle piattaforme, revocando la decisione della piattaforma nell'80% dei casi. Si tratta del tasso di revoca più alto tra tutte le aree tematiche e indica che le piattaforme potrebbero lasciare online una quantità significativa di contenuti illeciti in questo ambito.



Siamo consapevoli che diverse associazioni dei consumatori, organizzazioni contro le truffe e istituti finanziari sono interessati a utilizzare le informazioni relative alle decisioni raccolte a seguito della presentazione di controversie all'Appeals Centre per ottenere un quadro più chiaro delle truffe sui social media, con l'obiettivo finale di contribuire alla risoluzione di questo problema.

Creatori di contenuti

Gli influencer basano il proprio reddito sui contenuti. Tuttavia, ogni settimana vi sono creatori i cui contenuti vengono demonetizzati o il cui account viene sospeso. Gli organismi di risoluzione delle controversie come Appeals Centre offrono ai creatori di contenuti un modo gratuito e indipendente per contestare le decisioni della piattaforma e contribuire a proteggere i loro mezzi di sussistenza.

Collaborazione con le piattaforme

Ci confrontiamo regolarmente con le piattaforme di cui ci occupiamo. Di seguito le esaminiamo una per una: Meta (Facebook, Instagram, Threads), Pinterest, TikTok e YouTube. Per ciascuna di esse, evidenziamo quella che riteniamo essere la questione più urgente che deve essere affrontata dalla piattaforma. Sebbene riportiamo di seguito alcuni problemi specifici relativi alle indicazioni fornite dalle singole piattaforme, tutte le piattaforme devono impegnarsi maggiormente per informare i propri utenti nell'UE in merito agli organismi di risoluzione delle controversie.



Meta (Facebook, Instagram, Threads)



Pur avendo ricevuto oltre 4.600 controversie ammissibili relative alla sospensione di account Facebook e Instagram da parte di cittadini di tutta l'UE, solo in meno di 100 di questi casi abbiamo ricevuto i contenuti da Meta. Questo causa una notevole frustrazione tra gli utenti, in quanto non siamo in grado di esaminare in modo indipendente la sospensione del loro account.



Pinterest



Tra settembre 2025, quando abbiamo ampliato in nostro ambito di intervento a Pinterest, e marzo 2026, abbiamo ricevuto solo otto controversie ammissibili. Sebbene Pinterest abbia meno utenti rispetto ad altre piattaforme che esaminiamo, abbiamo suggerito loro come potrebbero informare più chiaramente i propri utenti sugli organismi di risoluzione delle controversie.

TikTok

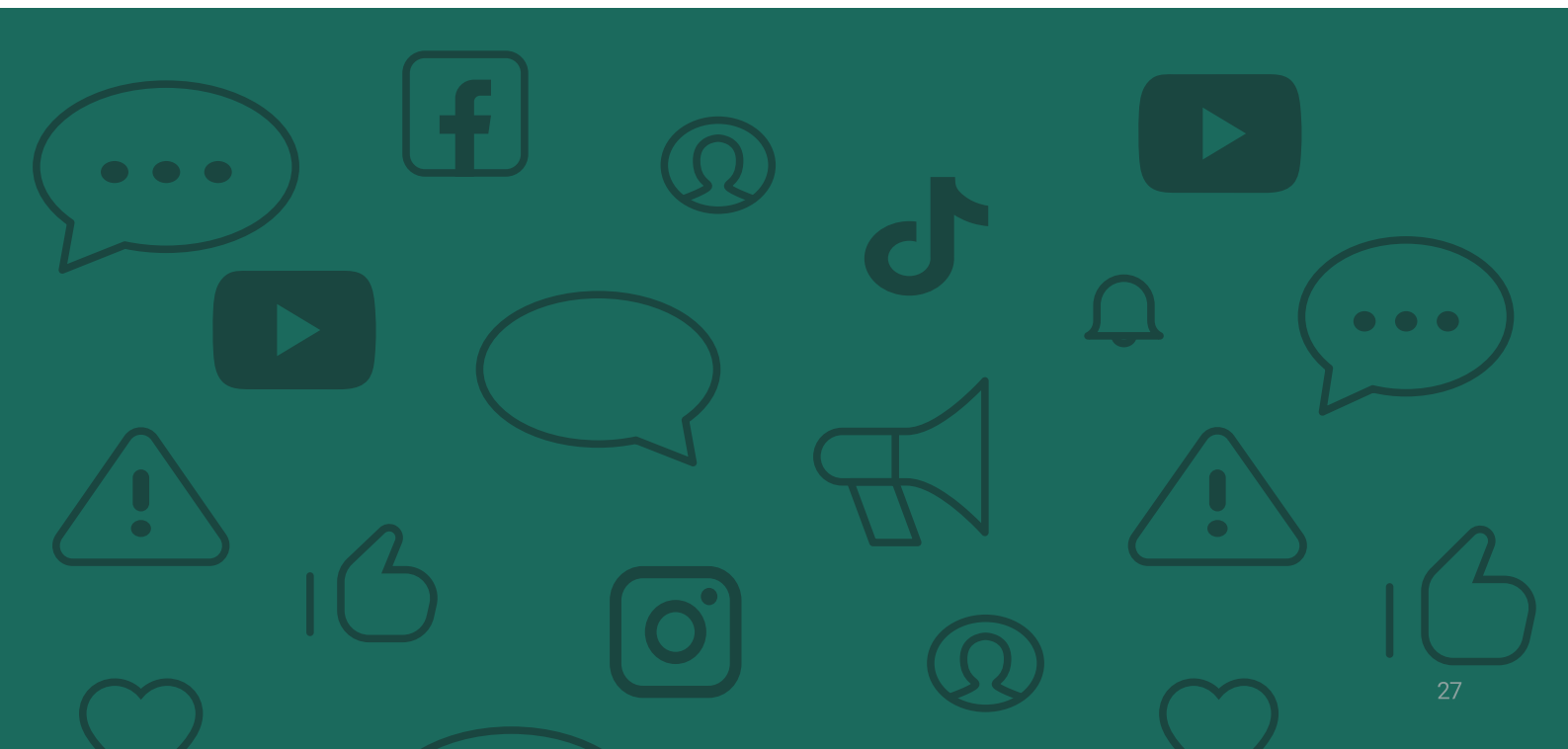


A luglio 2025, la Rete degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ODS Network), di cui l'Appeals Centre è membro fondatore, ha inviato una lettera a TikTok chiedendo miglioramenti nelle indicazioni fornite agli utenti, anche al fine di garantirne la conformità alla direttiva europea sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (European Accessibility Act). Ad agosto 2025, TikTok ha risposto, dicendo che prevedeva di apportare modifiche entro la fine del 2025. A dicembre 2025, abbiamo chiesto a TikTok aggiornamenti su questi cambiamenti, ma non abbiamo ricevuto alcuna risposta.

YouTube



Dal nostro ultimo Rapporto sulla trasparenza di ottobre 2025, abbiamo finalizzato un accordo di condivisione dei dati con YouTube e ricevuto i nostri primi contenuti dalla piattaforma. Tuttavia, siamo preoccupati che YouTube affermi ancora che i commenti non rientrano nell'ambito del DSA.



Le prossime iniziative

Nell'ultimo anno, abbiamo fatto buoni progressi, ricevendo più di 24.000 controversie, aggiungendo nuove piattaforme e aree di intervento, ricevendo i nostri primi contenuti da tutte le piattaforme di social media e dimostrando il legame tra le decisioni di risoluzione delle controversie e i rischi sistemici. Tuttavia, c'è ancora molta strada da fare per creare un sistema di risoluzione delle controversie pienamente funzionante al servizio delle persone di tutta l'UE.

Durante il resto del 2026 e nel 2027, apporteremo diverse modifiche per migliorare i nostri servizi, tra cui:

- **Espansione a nuove piattaforme, politiche e lingue.**
 - Vogliamo portare i vantaggi della risoluzione delle controversie al maggior numero possibile di persone. Dopo aver recentemente esteso il nostro ambito di attività alle politiche come la pubblicità e a nuove lingue come il polacco, continueremo ad ampliare il servizio per includere ulteriori piattaforme di social media.
- **Prendere decisioni più rapide e dettagliate.**
 - Recentemente abbiamo adottato misure per ridurre i tempi di gestione dei casi, consentendo agli utenti di ricevere le nostre decisioni in tempi più rapidi. Abbiamo anche riformulato i nostri modelli decisionali per renderli meno tecnici e più facili da capire. Infine, forniremo a piattaforme, persone e organizzazioni maggiori informazioni sui motivi alla base delle nostre decisioni.
- Nel corso del 2026 si svolgerà un processo **di raccomandazioni sulle migliori pratiche**. Ciò coinvolge piattaforme, organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, autorità di regolamentazione nazionali e la Commissione europea che discutono gli standard per permettere che la risoluzione delle controversie funzioni meglio per tutti.

- In qualità di membri della rete ODS, ci impegneremo, a nome dei nostri utenti attuali e futuri, per ottenere alcuni miglioramenti fondamentali:
 - **Garantire che le piattaforme informino i propri utenti in merito agli organismi di risoluzione delle controversie.** Nonostante l'obbligo esplicito di informare gli utenti in merito agli organismi di risoluzione delle controversie in modo chiaro, accessibile e intuitivo, le piattaforme non hanno compiuto progressi in questo ambito. Continueremo a sollecitare le piattaforme affinché includano riferimenti agli organismi di risoluzione delle controversie nelle loro procedure interne di ricorso, nelle motivazioni delle decisioni e su una pagina web dedicata.
 - **Aumentare il numero di casi in cui riceviamo contenuti da esaminare.** Attualmente, il numero di decisioni predefinite, in cui la piattaforma non ci fornisce i contenuti da rivedere, è troppo alto. Ciò è particolarmente vero per le controversie sulla sospensione dell'account, che sono molto importanti per gli utenti.
 - **Ottenere informazioni sull'effettiva attuazione delle nostre decisioni da parte delle piattaforme.** Sebbene le decisioni degli organismi di risoluzione delle controversie non siano vincolanti, le piattaforme sono tenute ad agire in buona fede. In questo senso, chiediamo alle piattaforme di aiutarci a sostenere gli utenti comunicandoci l'effettiva attuazione delle nostre decisioni. Possiamo quindi trasmettere queste informazioni agli utenti.



Mi è piaciuto questo rapporto! Cosa posso fare ora?

Che voi siate un'associazione, un'organizzazione della società civile o semplicemente qualcuno a cui piace utilizzare i social media, aiutateci a diffondere la notizia! Condividete questo rapporto, segnalateci sul vostro sito web, inseriteci nella vostra newsletter o parlate di noi a qualcuno che conoscete:

Contattate communications@appealscentre.eu
per avere maggiori informazioni su di noi e su
come inviare le controversie.

Create un account su www.appealscentre.eu/it e
inviate la vostra controversia!