

# Tariffario dell'Organismo di Risoluzione delle Controversie User Rights

nella versione del 5 luglio 2024

## § 1 Oggetto

User Rights GmbH („user-rights.org” o l’“Organismo di Risoluzione delle Controversie”) offre agli utenti delle piattaforme online, inclusi soggetti segnalanti o enti interessati dalle decisioni di cui all’articolo 20, par. 1, del Digital Services Act (“DSA”) (i “Ricorrenti”), una procedura digitale, trasparente, semplice ed economicamente vantaggiosa per la risoluzione delle controversie con il fornitore della piattaforma online interessata (il “Resistente”), ai sensi dell’articolo 21, par. 1, DSA.

Il presente Tariffario disciplina i corrispettivi per l’utilizzo di User Rights GmbH. La fatturazione avviene per singolo caso secondo i principi fissati nel presente Tariffario. Qualsiasi accordo contrattuale con fornitori di piattaforme online o terzi relativo a tariffe al di fuori del presente Tariffario è nullo.

---

## § 2 Principi e tariffe

La procedura deve essere organizzata in modo efficiente, al fine di consentire una risoluzione tempestiva ed economicamente vantaggiosa di numerosi casi e ridurre al minimo il tempo necessario alla decisione dell’Arbitro. A tal fine, la segreteria, in collaborazione con fornitori esterni, sviluppa strumenti giuridici e tecnologici per preparare le controversie alla decisione, riconoscere fattispecie simili e garantire una gestione continua, efficiente e di qualità in un gran numero di casi.

L’Organismo è autorizzato a riscuotere corrispettivi adeguati per lo svolgimento di un procedimento di conciliazione. Tutte le tariffe sono al netto (IVA esclusa) e, ai sensi dell’art. 21, par. 5, DSA, sono a carico del Resistente. Le tariffe riscosse non possono superare i costi effettivamente sostenuti dall’Organismo.

Il Tariffario è comunicato alle parti all'avvio del procedimento ed è sempre disponibile in versione aggiornata sul sito web dell'Organismo. La tabella in allegato fornisce una panoramica delle tariffe e della loro composizione.

La tariffa di un procedimento di conciliazione si compone delle seguenti voci e si orienta, ai sensi del § 5, par. 1, del Regolamento di Procedura, alla complessità del procedimento.

**Tariffa base (netta) per il funzionamento e l'organizzazione della segreteria:**

- “procedura semplice”: EUR 144,20
- “procedura media”: EUR 308
- “procedura complessa”: EUR 490

La segreteria è responsabile del funzionamento regolare e dell'organizzazione operativa, commerciale e tecnologica dell'Organismo. Essa stipula cooperazioni di lungo termine con partner esterni per garantire una gestione rapida, efficiente ed economica, rispettosa dei diritti fondamentali e conforme alla protezione dei dati. In particolare, la segreteria assicura:

- sviluppo e fornitura di moduli;
- formazione e aggiornamento di personale e Arbitri;
- implementazione di automatismi di processo conformi al Regolamento e alla normativa;
- invio di e-mail e documenti necessari;
- istituzione e gestione di spazi dati per scambio di memorie e documenti;
- visualizzazione delle norme e implementazione tecnica di schemi di controllo su indicazione degli Arbitri;
- aggiornamento continuo delle condizioni comunitarie;
- supporto giuridico e aggiornamento sulla giurisprudenza;
- creazione e manutenzione di banche dati a supporto della gestione; adempimento degli obblighi di reporting;
- automazione della fatturazione e controlli di sicurezza contro abusi e spam.

**Tariffa di istruttoria (netta) per il tempo dell'Arbitro nella decisione individuale:**

- “procedura semplice”: EUR 61,80
- “procedura media”: EUR 132
- “procedura complessa”: EUR 210

**Totale costi (netti) inclusa la tariffa base:**

- “procedura semplice”: EUR 206
- “procedura media”: EUR 440
- “procedura complessa”: EUR 700

In caso di trasferimento elettronico completo dei dati con una piattaforma specifica tramite API o interfacce equivalenti ai sensi del § 6, par. 4, del Regolamento di Procedura, la tariffa base può essere ridotta fino al 15%.

Per decisioni di principio ai sensi del § 7, par. 2, del Regolamento, con il consenso della piattaforma è riscosso un importo fisso di EUR 1.500, in aggiunta alla tariffa base media. L'importo è integralmente girato agli esperti e contabilizzato come partita di giro. In assenza di consenso, i costi sono sostenuti dall'Organismo.

Se i presupposti di un rifiuto ai sensi dell'art. 21, par. 2, seconda frase, DSA non vengono riconosciuti dall'Arbitro (§ 5, par. 2b, frase 5, Regolamento di Procedura) (“rifiuto infondato”), è riscosso un importo di EUR 100.

---

**§ 3 Esclusione e riduzione della tariffa**

Se la domanda di avvio della procedura è dichiarata inammissibile (§ 4, parr. 1 e 2, Regolamento di Procedura), non è dovuta alcuna tariffa. In caso di malafede comprovata del Ricorrente, non è riscossa alcuna tariffa alle parti.

Se l'inammissibilità della domanda emerge per mancata collaborazione della piattaforma solo dopo l'avvio, la tariffa di istruttoria può essere ridotta proporzionalmente, tenendo conto dello stato del procedimento. Ciò vale, ad esempio, se il rifiuto è sollevato tardivamente, la malafede è accertata solo dopo la fase preliminare o se un caso analogo è deciso da un tribunale o altro organismo dopo la fase preliminare.

Se il procedimento termina per “rimessione immediata” (§ 5, par. 2a, Regolamento) o per revoca della decisione originaria prima della conclusione della fase preliminare, è dovuta solo la tariffa base per la procedura semplice.

---

#### **§ 4 Insorgenza dell'obbligo di pagamento e scadenza**

L'obbligo di pagamento sorge con la notifica della ricezione del fascicolo completo (§ 5, par. 3, Regolamento di Procedura). Le tariffe sono esigibili al momento della fatturazione da parte dell'Organismo.

Se la decisione è favorevole alla piattaforma, l'utente non è tenuto a rimborsare spese o tariffe già pagate dal fornitore, salvo che sia accertata malafede evidente del Ricorrente nella fase preliminare. In tal caso, non sono riscosse tariffe, a meno che la piattaforma non ne fornisca prova.

L'Organismo non decide su azioni di regresso interne tra le parti.

La piattaforma deve indicare un referente, un recapito e un metodo di pagamento elettronico che consenta una gestione trasparente ed efficiente.

---

#### **§ 5 Aggiornamento delle tariffe per caso**

Le tariffe di istruttoria (§ 2) sono calcolate e fissate almeno annualmente, sulla base dei casi trattati nell'anno precedente e di quelli previsti per l'anno successivo. Esse devono essere sempre proporzionate ai costi sostenuti.

Sono ammesse tariffe per solleciti, interessi di mora e costi legali connessi a mancati pagamenti.

Ogni modifica del Tariffario richiede l'approvazione del Coordinatore dei Servizi Digitali.

---

#### **§ 6 Compensi speciali**

Se pendono più procedimenti analoghi contro lo stesso Resistente, l'Organismo deve fissare, in deroga alle tariffe standard, compensi ridotti che tengano conto delle peculiarità e del minor onere.

Casi analoghi si basano di norma su identici fatti e questioni giuridiche derivanti dallo stesso evento. La qualificazione come caso analogo è rimessa alla discrezionalità dell'Arbitro, secondo l'art. 21, par. 2, DSA.