

Regolamento di Procedura dell'Organismo di Risoluzione delle Controversie User Rights GmbH

nella versione del 20 maggio 2025

Preambolo

User Rights GmbH (“user-rights.org” o l’“Organismo di Risoluzione delle Controversie”) offre agli utenti delle piattaforme online, inclusi individui o enti che presentano segnalazioni e che sono interessati dalle decisioni di cui all’articolo 20, paragrafo 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”), conformemente all’articolo 21, paragrafo 1, DSA.

Il presente Regolamento di Procedura dell’Organismo di Risoluzione delle Controversie – in aggiunta alle disposizioni dell’art. 21 DSA – disciplina la procedura e l’attuazione del procedimento di risoluzione delle controversie. Le tariffe relative ai procedimenti di risoluzione delle controversie si basano sul Tariffario applicabile.

L’Organismo di Risoluzione delle Controversie è stato certificato il 12 agosto 2024 dal Coordinatore dei Servizi Digitali ai sensi dell’art. 21, paragrafo 3, DSA. Tutti i paragrafi privi di ulteriore specificazione si riferiscono al presente Regolamento di Procedura.

Panoramica

I. Principi procedurali

§ 1 Linee guida della procedura

II. Organizzazione interna

§ 2 Arbitro e segreteria

III. Procedura di conciliazione

§ 3 Svolgimento della procedura

§ 4 Ammissibilità della domanda

§ 5 Procedura di conciliazione

§ 6 Regole procedurali

§ 7 Criteri di valutazione

§ 8 Conclusione del procedimento

IV. Costi del procedimento

§ 9 Tariffe

V. Riservatezza e protezione dei dati

§ 10 Riservatezza

§ 11 Protezione dei dati

§ 12 Banca dati e rendicontazione

I. Principi procedurali

§ 1 Linee guida della procedura

In aggiunta alle disposizioni dell'art. 21, par. 3, lett. da a) a f), DSA, l'Organismo di Risoluzione delle Controversie s'impegna a rispettare ed applicare i seguenti principi, che costituiscono le linee guida della procedura:

1. Conformità legale:

Tutti i procedimenti e le decisioni (incluse le “raccomandazioni di mediazione”) dell’Organismo di Risoluzione delle Controversie rispettano le disposizioni normative applicabili.

2. Neutralità:

L’Organismo agisce in modo indipendente e imparziale, anche sotto il profilo finanziario, dai fornitori delle piattaforme online, dagli utenti dei servizi da esse offerti e dai soggetti che presentano segnalazioni. Garantisce che le decisioni siano sempre assunte senza condizionamenti politici o interessi personali e con la necessaria competenza.

3. Attuazione dei diritti fondamentali:

Attraverso le proprie raccomandazioni e decisioni, l’Organismo promuove l’attuazione dei diritti fondamentali e concilia gli interessi legittimi di tutte le parti coinvolte. Sviluppa metodi giuridici e tecnologici che consentono un approccio uniforme a livello europeo e tiene conto delle specificità legate alla moderazione dei contenuti da parte delle piattaforme online. Il Regolamento di Procedura bilancia il diritto delle parti a essere ascoltate con l’interesse a una risoluzione rapida ed economicamente efficiente.

4. Equità e trasparenza:

La procedura deve essere equa e trasparente per tutte le parti. Ogni raccomandazione di mediazione deve essere adeguatamente motivata.

5. Effettiva applicazione del diritto:

La procedura è strutturata in modo da permettere una risoluzione tempestiva ed economicamente vantaggiosa di un numero elevato di controversie. Sono sviluppate e utilizzate soluzioni tecniche per contrastare abusi, trattare i procedimenti a fini decisionali, individuare fatti e configurazioni di casi simili e consentire una gestione efficiente e conforme alla protezione dei dati di un gran numero di procedimenti. L’Organismo stipula accordi di cooperazione a lungo termine con fornitori di servizi e imprese informatiche per rispettare gli standard di cui all’art. 21, par. 3, DSA, nel

rispetto delle normative vigenti in materia di protezione dei dati, mantenendo sempre indipendenza e imparzialità nell'ambito degli obblighi contrattuali.

II. Organizzazione interna

§ 2 Arbitro e segreteria

(1) Il procedimento di risoluzione delle controversie è in ogni caso condotto da una persona specifica nominata internamente dall'Organismo di Risoluzione delle Controversie all'avvio del procedimento (l'"Arbitro"), e l'assegnazione dei procedimenti avviene sempre secondo un principio prestabilito (Allegato: "Assegnazione casuale"). Ai sensi dell'art. 21, par. 3, lett. a), DSA, l'Arbitro è sempre imparziale e indipendente, anche finanziariamente, dai fornitori delle piattaforme online, dagli utenti dei relativi servizi e dai soggetti che presentano segnalazioni. Durante la sua attività per l'Organismo, l'Arbitro non può in alcun caso lavorare per i fornitori di piattaforme online per i quali l'Organismo è competente, né per società ad essi collegate. Le disposizioni sull'indipendenza e imparzialità permanenti degli Arbitri fanno parte integrante del contratto di lavoro, di servizio o di collaborazione e costituiscono la base per la prestazione dell'attività. L'indipendenza e l'imparzialità devono essere confermate per iscritto dall'Arbitro prima dell'inizio dell'attività e successivamente ogni anno. Qualsiasi cambiamento delle circostanze deve essere comunicato immediatamente. Se l'Arbitro svolge anche un'altra attività professionale, può essere nominato solo se tale attività non è incompatibile con l'attività arbitrale. L'Arbitro non può essere soggetto a istruzioni professionali o contrattuali riguardo alla mediazione della controversia e deve essere dispensato dal datore di lavoro nella misura necessaria per svolgere tale attività. L'Arbitro è nominato per un periodo ragionevole nell'ambito di un rapporto di lavoro. Non è vincolato da istruzioni per quanto riguarda la risoluzione delle controversie. L'Arbitro può rifiutare o ritirarsi in qualsiasi momento per motivi personali.

(2) L'Arbitro deve possedere le competenze, qualifiche ed esperienza professionali necessarie. La prova di competenza giuridica in un diritto di uno Stato membro dell'UE applicabile al procedimento o nel diritto dell'Unione deve essere fornita mediante idonea qualifica a esercitare funzioni giudiziarie o titolo equivalente ("avvocato abilitato") oppure mediante un master in giurisprudenza o un LL.M. conseguito in un'università dello Stato membro interessato. In caso di procedimenti concernenti l'applicazione delle condizioni generali delle piattaforme online, è sufficiente aver completato almeno tre anni di studi giuridici ed avere:

a) almeno un anno di esperienza nell'applicazione ed esecuzione delle condizioni generali;
oppure

b) completato una formazione in mediazione; oppure

c) frequentato corsi di formazione specifici documentabili ("Allegato – Formazione iniziale degli Arbitri").

(3) L'Organismo deve impiegare stabilmente almeno due Arbitri abilitati all'esercizio delle professioni legali e con almeno tre anni di esperienza professionale in campo giuridico. Essi supportano gli Arbitri con consulenza, senza però influenzare la decisione.

(4) La gestione dei procedimenti in una lingua ufficiale diversa da quella madre dell'Arbitro richiede la prova formale della conoscenza della lingua a livello C1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento o un test equivalente. Tale prova può essere fornita anche tramite un certificato universitario straniero se l'università è stata frequentata per almeno due semestri con conseguimento di crediti nella lingua o lavori accademici in quella lingua. Non è necessario un certificato se l'università straniera è stata frequentata per almeno due semestri come parte di un percorso post-laurea.

(5) La remunerazione dell'Arbitro è sempre indipendente dall'esito del procedimento.

(6) È istituita una segreteria a supporto dell'Organismo. Gli Arbitri ricevono un supporto completo dalla segreteria e dal suo personale, ma non possono delegare la gestione del procedimento né la responsabilità finale della decisione. L'Arbitro esercita la supervisione professionale sul personale della segreteria. Se i dipendenti della segreteria agiscono per conto degli Arbitri, lo fanno sotto la loro responsabilità professionale e unicamente secondo le loro istruzioni. L'Organismo garantisce che anche il personale della segreteria rispetti sempre i requisiti dell'art. 21, par. 3, lett. a), DSA. La remunerazione della segreteria e del suo personale è sempre indipendente dall'esito del procedimento.

(7) La segreteria assicura che gli Arbitri ricevano una formazione regolare e continua, a sostegno delle loro competenze giuridiche, tecniche e specialistiche, e per rafforzare la coerenza delle decisioni. Tutti gli Arbitri ricevono formazione continua secondo l'allegato "Formazione e aggiornamento regolare degli Arbitri".

(8) Un Arbitro può consultare in qualsiasi momento altri Arbitri dell'Organismo. In caso di dubbio, può trasferire la decisione del caso a un altro Arbitro a propria discrezione. Tale

trasferimento è irrevocabile e deve avvenire tramite la segreteria, che assegna nuovamente il procedimento in modo casuale.

(9) La segreteria garantisce la struttura operativa e la funzionalità dell'Organismo. Essa impiega Arbitri qualificati all'esercizio delle funzioni giudiziarie (o equivalenti) che non sono incaricati della decisione finale ma della valutazione preliminare dei procedimenti ("Esaminatori preliminari"), conformemente al § 2 (3). La segreteria sviluppa continuamente tecnologie per la gestione digitale dei casi, in cooperazione con fornitori esterni, per preparare i fatti e le questioni giuridiche in modo efficiente e ridurre i costi della risoluzione delle controversie. L'Organismo fornisce informazioni sull'uso della tecnologia e sui contratti con terzi al Coordinatore dei Servizi Digitali su richiesta.

(10) Motivi di esclusione

a) L'Arbitro non può esercitare le proprie funzioni:

- in procedimenti in cui egli stesso sia parte, coobbligato o corresponsabile;
- in procedimenti che riguardano il coniuge o il fidanzato/a, anche se il rapporto è cessato;
- in procedimenti riguardanti il partner civile registrato, anche se cessato;
- in procedimenti riguardanti parenti in linea diretta o collaterale fino al terzo grado, o affini fino al secondo grado;
- in procedimenti in cui egli stesso o associati nello studio abbiano agito o possano agire come rappresentanti o difensori;
- in procedimenti riguardanti persone per le quali ha lavorato o ricoperto cariche societarie.

b) Compiti dell'Arbitro:

- Verificare l'ammissibilità delle domande (§ 4) in collaborazione con la segreteria;
- Gestire la procedura di conciliazione (§ 5);
- Condurre la procedura secondo §§ 6 e 7.

La segreteria supporta l'Arbitro nello svolgimento delle sue funzioni.

III. Procedura di conciliazione

§ 3 Svolgimento della procedura

(1) La domanda di risoluzione della controversia deve essere presentata utilizzando il modulo online predisposto dall'Organismo di Risoluzione delle Controversie. Il modulo è disponibile sul sito web dell'Organismo o può essere richiesto via e-mail. È possibile allegare documenti nei formati *.jpg, *.png, *.mp4, *.webm. Il Ricorrente riceverà dall'Organismo un link individuale protetto da token con accesso a una stanza dati sicura.

(2) Il Ricorrente è tenuto a fornire nome completo, indirizzo e-mail e indirizzo postale. L'Organismo verifica eventuali falsificazioni manifeste nei limiti delle proprie capacità e può subordinare il prosieguo della procedura alla prova di autenticazione.

(3) La domanda può essere presentata anche tramite invio di un'istanza strutturata all'indirizzo e-mail dell'Organismo, utilizzando il modello XML predisposto dall'Organismo. In tal caso, dopo l'invio del modello XML, al mittente sarà inviato un link a un modulo online da completare per il doppio opt-in; solo dopo la conferma la procedura sarà avviata.

(4) Il Ricorrente deve esporre brevemente e chiaramente le proprie doglianze utilizzando il modulo predisposto. L'Organismo deve trattare ogni domanda nei limiti delle proprie capacità, confermare immediatamente la ricezione e informare in tempo ragionevole se avvierà il procedimento. Deve inoltre informare le parti:

- a) che il procedimento si svolgerà secondo il presente Regolamento, disponibile sul sito e fornibile su richiesta anche in forma scritta (anche elettronica);
- b) che con la partecipazione al procedimento le parti accettano il Regolamento;
- c) che l'esito della procedura può differire da quello di un giudizio dinanzi a un tribunale;
- d) che le parti possono essere assistite o rappresentate da un avvocato o altro soggetto autorizzato ex art. 86 DSA, previa prova elettronica della procura;
- e) dei costi del procedimento.

(5) Alle parti è garantito il diritto di essere ascoltate e di presentare osservazioni pertinenti.

(6) Non è richiesto un previo reclamo infruttuoso ai sensi dell'art. 20 DSA.

(7) Il procedimento termina se il Ricorrente ritira la domanda o si oppone al prosieguo.

(8) La piattaforma online deve sollevare tutte le eccezioni – in particolare, carenza di giurisdizione, identità dell’oggetto ex art. 21, par. 2, DSA, mancanza di presupposti ex art. 86 DSA o difetto di rappresentanza – integralmente, tempestivamente e motivatamente nella fase preliminare, pena preclusione.

(9) La lingua del procedimento è determinata dalla scelta del Ricorrente. Se riguarda contenuti illegali di uno Stato membro, esso può svolgersi solo in inglese o nella lingua ufficiale dello Stato interessato. La piattaforma deve presentare atti e documenti in tale lingua. La certificazione dell’Organismo copre le lingue ufficiali definite nell’allegato “Ambiti di attività”.

(10) L’Organismo mantiene un sito web con Regolamento, Tariffario e informazioni chiare su accesso, competenza, riconoscimento e andamento della procedura.

(11) L’Organismo ha dimostrato piena competenza per l’applicazione delle condizioni generali e possiede certificazione per tutti i tipi di contenuti delle piattaforme online, con esclusioni indicate nell’allegato “Ambiti di attività”. In caso di controversie sulla competenza, la piattaforma deve fornire tutti i dati necessari per la valutazione preliminare.

§ 4 Ammissibilità della domanda

(1) Una domanda è inammissibile se:

a) la controversia è già stata risolta; oppure

b) la controversia non rientra nell’ambito di attività dell’Organismo.

(2) L’Organismo respinge inoltre la domanda se:

a) un tribunale si è già pronunciato nel merito o pende giudizio, salvo sospensione disposta dal tribunale stesso;

b) l’Organismo sospende l’accettazione di nuove domande per sovraccarico (“Sospensione temporanea”), previa comunicazione sul sito e al Coordinatore dei Servizi Digitali;

c) vi sono indizi di malafede del Ricorrente (es. diffusione deliberata e ripetuta di contenuti manifestamente illegali al solo scopo di addossare costi al Resistente).

(3) In caso di rigetto, il Ricorrente è informato per iscritto (anche per via elettronica), con motivazione.

(4) L'Arbitro può dichiarare inammissibile un procedimento anche successivamente, se emergono motivi ai sensi del presente articolo.

§ 5 Procedura di conciliazione

(1) La procedura è trattata digitalmente dalla segreteria, verificando completezza, eventuali errori e confrontabilità con precedenti. L'Organismo può richiedere informazioni supplementari.

(2) Se la domanda è completa, viene trasmessa alla piattaforma, che deve fornire dati e contenuti necessari entro 7 giorni (prorogabili di 14 su richiesta motivata).

a) La piattaforma può offrire un accordo immediato ("Rimessione immediata"), revocando la decisione contestata. La dichiarazione deve essere motivata e documentata. In tal caso, il procedimento termina con decisione semplificata e costi ridotti.

b) Ai sensi dell'art. 21, par. 2, seconda frase, DSA, la piattaforma può rifiutare di cooperare se la stessa controversia è già stata risolta da altro organismo. Tale rifiuto ("Rifiuto") deve essere comunicato e motivato entro una settimana. L'Arbitro valuta la fondatezza. Se infondato ("Rifiuto infondato"), deve essere motivato nella decisione.

c) La piattaforma può inviare una risposta motivata ("Risposta") entro una settimana. Se emergono nuovi elementi, la Risposta è trasmessa al Ricorrente, che ha 3 giorni per replicare.

(3) Scaduti i termini, l'Organismo notifica alle parti la "Ricezione completa del fascicolo" e procede alla decisione. Se la piattaforma non coopera, la decisione può basarsi solo sulla domanda del Ricorrente. La complessità del caso è determinata dall'Esaminatore preliminare (semplice / medio / complesso), con effetti sulle tariffe.

(4) La Ricezione completa del fascicolo fa sorgere l'obbligo integrale di pagamento delle tariffe.

(5) Conclusa la fase preliminare, la segreteria assegna il procedimento a un Arbitro in modo casuale. In casi eccezionali, l'Arbitro può ridefinire la complessità, motivando.

(6) L'Organismo si impegna a garantire scambio dati efficiente e comprensione uniforme delle condizioni d'uso delle piattaforme.

§ 6 Regole procedurali

(1) Gli Arbitri esaminano i reclami in piena autonomia e possono richiedere memorie aggiuntive entro una settimana (prorogabili di una ulteriore).

(2) La procedura si svolge esclusivamente in forma elettronica.

(3) L'Arbitro decide liberamente sui fatti, motivando la decisione. Non vi è assunzione di prove né udienza orale.

(4) L'Organismo si adopera per stabilire interfacce (API) per lo scambio strutturato di dati. In caso di trasferimento elettronico completo, può essere applicata una tariffa base ridotta. Accordi esterni sul costo sono nulli.

(5) Se i dati devono essere richiesti manualmente, può essere applicata una tariffa di presentazione.

(6) La durata della procedura è di norma di massimo 90 giorni dalla ricezione della domanda, prorogabile una sola volta per ulteriori 90 giorni in casi complessi o previo consenso delle parti.

§ 7 Criteri di valutazione

(1) Le decisioni sono adottate conformemente alla legge applicabile e utilizzando come parametro le condizioni generali delle piattaforme.

(2) In casi eccezionali, l'Arbitro può coinvolgere esperti esterni (avvocati pienamente qualificati) per decisioni di rilievo o destinate a ripetersi. La decisione è assunta da un collegio di almeno tre esperti, con voto a maggioranza. I costi aggiuntivi sono a carico della piattaforma.

§ 8 Conclusione del procedimento

(1) La procedura termina per:

- a) ritiro della domanda;
- b) dichiarazione di inammissibilità ex § 4;
- c) Rimozione del provvedimento adottato dalla piattaforma ex § 5 (2) a);
- d) Presa d'atto del rifiuto ex § 5 (2) b);
- e) decisione dell'Arbitro ex § 6 (3).

(2) La decisione deve contenere motivazione in fatto e in diritto, non è vincolante e non necessita di firma.

(3) La piattaforma deve comunicare entro una settimana se riconosce e attua la decisione. L'Organismo informa il Ricorrente.

IV. Costi del procedimento

§ 9 Tariffe

Ai sensi dell'art. 21, par. 5, DSA, i costi della procedura sono a carico del Resistente secondo il Tariffario dell'Organismo. Ogni modifica deve essere comunicata al Coordinatore dei Servizi Digitali.

V. Riservatezza e protezione dei dati

§ 10 Riservatezza

Salvo obblighi di legge, Arbitro e personale sono tenuti alla riservatezza su tutte le circostanze conosciute nel corso del procedimento.

§ 11 Protezione dei dati

- (1) L'Organismo si impegna a proteggere la privacy e la sicurezza dei dati personali delle parti. Il trattamento avviene secondo la normativa applicabile.
- (2) I dati personali sono raccolti, utilizzati e comunicati solo se previsto dalla legge o con consenso del Ricorrente.
- (3) I dati sono utilizzati esclusivamente per la procedura, la comunicazione, il miglioramento dei servizi e l'adempimento di obblighi legali.
- (4) Le parti hanno diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità dei dati.
- (5) L'Organismo adotta misure tecniche e organizzative per la sicurezza dei dati.
- (6) Le informazioni sul trattamento sono fornite all'avvio della procedura. Modifiche saranno pubblicate sul sito.
- (7) È designato un responsabile della protezione dei dati, contattabile tramite i recapiti sul sito.
- (8) I dati sono conservati solo per il tempo necessario agli scopi raccolti o ai termini di legge.
- (9) Gli interessati hanno diritto di reclamo a un'autorità di controllo.

§ 12 Banca dati e rendicontazione

- (1) L'Organismo mira a creare una banca dati delle decisioni il più trasparente possibile e pubblica regolarmente raccomandazioni di interesse generale sul proprio sito, previo consenso del Ricorrente o in forma anonima.
- (2) L'Organismo presenta almeno annualmente una relazione al Coordinatore dei Servizi Digitali con numero di casi, esiti, durata media e difficoltà riscontrate, fornendo ulteriori informazioni su richiesta. Può inoltre informare liberamente il pubblico sulle proprie attività.