

COMUNICATO STAMPA

Primo Rapporto sulla trasparenza relativo al Regolamento sui servizi digitali (DSA): l'84% delle decisioni di moderazione delle piattaforme è stato annullato — differenze significative tra piattaforme nell'attuazione

User Rights presenta dati relativi a 8.749 procedimenti. I risultati evidenziano tassi di errore elevati nella moderazione dei contenuti su tutte le piattaforme; ciò che varia in modo significativo è se tali errori vengano effettivamente corretti.

Berlino, 23 marzo 2026 — Nell'84% dei procedimenti conclusi, la decisione originaria della piattaforma è stata annullata. È questo il dato principale del primo Rapporto sulla trasparenza pubblicato da User Rights, il primo organismo certificato di risoluzione extragiudiziale delle controversie in Germania ai sensi del DSA. Il rapporto analizza 8.749 ricorsi provenienti da tutti i 27 Stati membri dell'UE e relativi alle piattaforme TikTok, Instagram, Facebook, LinkedIn e Pinterest.

I dati rivelano un elevato tasso di decisioni di moderazione errate tra le diverse piattaforme. Allo stesso tempo emergono notevoli differenze nel modo in cui le piattaforme reagiscono a tali errori.

Risultati principali

- **84% dei procedimenti è stato deciso a favore dei reclamanti:**
In circa 3.060 dei 3.630 procedimenti conclusi, la decisione originaria della piattaforma è risultata non fondata — sia perché la piattaforma ha corretto l'errore dopo l'avvio del procedimento, sia perché User Rights ha stabilito che la decisione era errata. Nei casi di reclamo — ossia quando gli utenti contestano misure adottate nei loro confronti — questa percentuale sale al 94%. Quando tutte le informazioni erano disponibili ed è stata effettuata una valutazione giuridica completa, l'80% delle misure di moderazione è risultato non giustificato.
- **Tasso di risoluzione effettiva tra il 4% e il 69%:**
In poco meno di due terzi dei procedimenti, il trattamento finale del contenuto corrisponde all'esito del procedimento di risoluzione della controversia. Il tasso varia significativamente tra le piattaforme: raggiunge quasi il 90% su TikTok, contro meno del 13% sulle piattaforme di Meta.
- **65% di risoluzione positiva delle controversie:**
Quando i reclamanti hanno contestato una misura di moderazione adottata contro i propri contenuti e User Rights ha effettuato una valutazione

giuridica, la decisione della piattaforma è stata confermata solo nel 7% dei casi.

Modelli di risposta divergenti

Il Rapporto sulla trasparenza mette in evidenza differenze significative nel modo in cui le piattaforme si confrontano con i procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

TikTok procede a una revisione immediata delle proprie decisioni in oltre la metà dei casi, prima che User Rights effettui qualsiasi valutazione giuridica nel merito. Il tasso di attuazione — che comprende i casi in cui User Rights ha svolto una valutazione giuridica nel merito e invitato la piattaforma a rivedere la propria decisione — raggiunge il 35,7%, ben al di sopra della media tra le piattaforme (13,0%).

Le **piattaforme Meta** — Instagram e Facebook — presentano invece un quadro diverso. Il tasso di revisione immediata è inferiore al 2%. In oltre la metà dei casi conclusi, Meta ha sollevato eccezioni di inammissibilità ritenute non fondate da User Rights, oppure non ha fornito alcuna risposta. Nei casi in cui User Rights ha stabilito che la decisione della piattaforma era errata, il tasso di esecuzione si attesta ad appena il 3,8%.

Secondo User Rights, queste differenze non dipendono da livelli diversi di errore nei sistemi interni di moderazione, ma piuttosto dal diverso grado di collaborazione delle piattaforme nei procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

“Il fatto che gli utenti ottengano un rimedio effettivo non dipende, secondo i dati, solo dal fatto che la decisione della piattaforma fosse ingiustificata. Ciò che conta è il modo in cui la piattaforma interessata reagisce a un accertamento di errore.” — Raphael Kneer, Co-fondatore e Amministratore Delegato di User Rights

Crescita della domanda

Nel corso dell'anno il numero di procedimenti è quasi quadruplicato, passando da 392 ricorsi a gennaio a 1.491 a dicembre 2025. È cambiata anche la natura dei casi presentati. La quota di procedimenti avviati perché una piattaforma non aveva rimosso contenuti segnalati dagli utenti è passata dal 20% nella prima metà dell'anno al 54% nel quarto trimestre. Nella prima metà dell'anno, invece, la maggior parte dei procedimenti riguardava reclamanti che contestavano misure adottate contro i propri contenuti, come la sospensione dell'account.

Contesto normativo

Le differenze osservate nei tassi di correzione delle decisioni sollevano interrogativi sull'effettiva efficacia del meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsto dall'articolo 21 del DSA. Tale regolamento stabilisce che le piattaforme debbano partecipare a questi procedimenti “in buona fede” (articolo 21,

paragrafo 2). Stabilire se i livelli di collaborazione osservati soddisfino questo requisito spetta alle autorità di vigilanza competenti.

User Rights ha trasmesso il Rapporto sulla trasparenza alla Bundesnetzagentur, in qualità di Coordinatore dei servizi digitali della Germania, alla Coimisiún na Meán (Irlanda) e alla Commissione europea.

“Il legislatore europeo ha introdotto la risoluzione extragiudiziale delle controversie come strumento per proteggere efficacemente i diritti sui social media. I dati del primo anno dimostrano che questo meccanismo può funzionare — quando le piattaforme partecipano ai procedimenti. Il futuro di questo nuovo strumento dipende dal fatto che le autorità di vigilanza garantiscano che tutte le piattaforme cooperino effettivamente.” — Dr Niklas Eder, Co-fondatore e Amministratore Delegato di User Rights

User Rights

User Rights è il primo organismo certificato di risoluzione extragiudiziale delle controversie in Germania ai sensi dell'articolo 21 del DSA. Nel 2025, User Rights ha avviato oltre 4.400 procedimenti su cinque piattaforme in tedesco, inglese, francese e italiano, per reclamanti provenienti da tutti i 27 Stati membri dell'UE.

Il Rapporto sulla trasparenza 2025 di User Rights sarà presto disponibile in italiano. La versione in inglese è disponibile qui:

<https://www.user-rights.org/en/transparency-report>

Sito web: www.user-rights.org

Contatto stampa: Raphael Kneer · presse@user-rights.org · +49 30 2332 32040

Per le redazioni: Grafici, schede dati e materiali di approfondimento disponibili su richiesta.