

English → Italian ▼

**Tecnologia**

🕒 Questo articolo ha più di 1 mese

Centinaia di australiani lamentano chiusure ingiuste di account sui social media, ma il difensore civico non può aiutarli

Cresce il numero di persone che chiedono aiuto per riavere accesso ai propri account, con Google in testa ai reclami relativi alla piattaforma digitale

- [Segui il nostro blog in diretta sulle notizie dall'Australia per gli ultimi aggiornamenti](#)
- Ricevi le nostre [ultime notizie via email](#), [app gratuita](#) o [podcast di notizie quotidiane](#)

Josh Taylor, giornalista tecnologico

Mer 3 dic 2025 18.00 EST

Ultima modifica mercoledì 3 dicembre 2025 19:10 EST

Negli ultimi due anni e mezzo, più di 1.500 australiani hanno presentato reclami al Telecommunications Industry Ombudsman in merito alle piattaforme digitali, mentre un terzo ha lamentato la chiusura ingiusta degli account.

Ma il TIO, che è responsabile dei reclami sui servizi di telefonia mobile, linee fisse e servizi Internet, non ha alcun potere di intervenire.

Il rapporto del TIO, pubblicato mercoledì, precede il divieto di utilizzo dei social media in Australia, che a partire dal 10 dicembre bloccherà gli adolescenti sotto i 16 anni da circa 12 piattaforme social. Il governo federale ha stabilito che le piattaforme debbano predisporre procedure di ricorso rapide per consentire alle persone erroneamente classificate come minorenni di riottenere l'accesso ai propri account.

Nel rapporto, il TIO faceva riferimento a Karen - nome fittizio - la cui pagina aziendale sui social media era collegata al suo account personale. Veniva utilizzata per gestire la pubblicità e comunicare con i clienti.

Iscriviti: email di AU Breaking News →

Il suo account personale è stato disattivato senza preavviso e di conseguenza non ha potuto contattare i clienti tramite la pagina aziendale. Non ha potuto comunicare con la piattaforma per ottenere la revoca del blocco perché la risposta è stata inviata al suo account disattivato.

"Non riusciva a trovare altro modo per ottenere aiuto da loro. Karen era preoccupata per il danno finanziario e reputazionale che avrebbe potuto subire la sua attività, così contattò il TIO", si legge nel rapporto.

Karen è una dei sempre più numerosi clienti che si rivolgono al TIO per segnalare problemi relativi ai social media. Il TIO ha dichiarato che tra il 1° gennaio 2023 e il 31 agosto 2025 i consumatori hanno presentato 1.537 reclami relativi alle piattaforme digitali. Il TIO ha inoltre rilevato un aumento del 28,6% di tali reclami tra il 2023 e il 2024.

Guardian Australia **ha segnalato casi simili di chiusura di account** sulle piattaforme Meta negli ultimi mesi. I problemi di accesso agli account, inclusi blocchi o ban degli utenti da parte delle piattaforme, hanno rappresentato il 36% dei reclami segnalati.

"Abbiamo ricevuto segnalazioni di individui e piccole imprese i cui account sono stati bloccati a causa di presunte violazioni degli standard della comunità, senza alcun preavviso o spiegazione, rischiando perdite personali e finanziarie", ha affermato il TIO.

Google è in testa alla classifica dei reclami relativi alle piattaforme digitali

presentati al TIO con il 18%, seguita dalla società di streaming Kayo/Binge/Foxtel Hubbl con il 15%, Apple e Microsoft con il 14% dei reclami ciascuna e Meta (11%).

Il TIO ha scoperto di dover gestire questi reclami perché spesso si intersecavano con problemi di telecomunicazione: può essere difficile per i clienti sapere se un problema con un servizio è dovuto alla piattaforma stessa o a un problema di Internet o di connessione.

Il difensore civico ha raccomandato di ampliare il proprio mandato per includere le piattaforme digitali, in modo che possano rispondere ai reclami dei consumatori.

"Chiediamo al governo australiano di ampliare il TIO affinché diventi l'ombudsman delle comunicazioni", ha affermato l'ombudsman Cynthia Gebert.

"Per sostenere le riforme governative, come il divieto di usare i social media per i minori di 16 anni e il dovere di diligenza digitale, è più importante che mai che le persone abbiano diritto di ricorso quando le piattaforme digitali sbagliano".

Ha affermato che è stato straziante dire alle persone che non riuscivano a risolvere i loro problemi con il TIO.

"Quando qualcuno perde l'accesso al proprio servizio di telecomunicazione, collaboriamo con il consumatore e l'azienda per risolvere il problema", ha affermato. "Ma quando qualcuno viene accidentalmente bloccato fuori dal proprio account social media o di cloud storage e la piattaforma non risponde, non ha più nessuno a cui rivolgersi".

Storie correlate

● ● ● ● ● ● ● ●

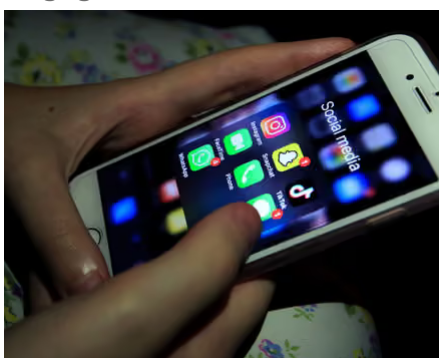
Il severo divieto australiano sui social media si confronta con le leggi di altri Paesi

29 novembre 2024



La tecnologia di scansione del viso terrà i bambini australiani lontani dai social media? L'autorità di regolamentazione del Regno Unito ne dubita

19 giugno 2024



Peter Dutton vuole vietare l'uso dei social media ai bambini. Ma le regole della "vita reale" funzionerebbero?

14 giugno 2024 | ...

