

GUIDA DEI DIRITTI UMANI PER GLI UTENTI DI INTERNET



Strumenti giuridici

Raccomandazione CM/Rec(2014)6
e Motivazioni

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

GUIDA DEI DIRITTI UMANI PER GLI UTENTI DI INTERNET

Raccomandazione CM/Rec(2014)6

16 aprile 2014

Adottata dal Comitato dei Ministri
e Motivazioni

Consiglio d'Europa

Copertina e impaginazione:
SPDP, Consiglio d'Europa

© Consiglio d'Europa, luglio 2014
Stampato presso la tipografia
del Consiglio d'Europa

Sommario

RACCOMANDAZIONE CM/REC(2014)6	5
Allegato alla Raccomandazione CM/Rec(2014)6	7
MOTIVAZIONI	15
Introduzione	15
Origini e contesto	16
Commenti sulla Raccomandazione CM/Rec(2014)6 del Comitato dei Ministri agli Stati membri relativa a una Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet	19
Allegato alla Raccomandazione CM/Rec(2014)6	24

Raccomandazione CM/Rec(2014)6

*(Adottata dal Comitato dei Ministri il 16 aprile 2014
in occasione della 1197^a riunione dei Delegati dei Ministri)*

1. Gli Stati membri sono tenuti a garantire a ogni persona soggetta alla loro giurisdizione i diritti umani e le libertà fondamentali sanciti dalla Convenzione europea dei diritti dell'uomo (STE n. 5, qui di seguito denominata "la Convenzione"). Tale obbligo è valido ugualmente nel contesto dell'utilizzo di Internet. Si applicano altresì in questo ambito le altre convenzioni e gli altri strumenti del Consiglio d'Europa riguardanti la protezione del diritto alla libertà di espressione, all'accesso all'informazione, alla libertà di riunione, la protezione contro la criminalità informatica e il diritto alla vita privata e alla protezione dei dati a carattere personale.
2. Gli obblighi imposti agli Stati relativamente al rispetto, alla protezione e alla promozione dei diritti umani comprendono anche la vigilanza in tal senso sulle imprese private. I diritti umani, i quali sono universali e indivisibili, e le norme connesse all'esercizio di tali diritti, prevalgono sulle condizioni generali di utilizzo imposte agli utenti di Internet da qualsiasi operatore del settore privato.
3. È riconosciuto il valore di servizio pubblico di Internet. Singoli individui, comunità, autorità pubbliche ed entità private dipendono da Internet per le loro attività e nutrono la legittima aspettativa di disporre di servizi online accessibili, forniti senza discriminazioni, a prezzi abbordabili, sicuri, affidabili ed erogati con continuità. Inoltre, nessuno dovrebbe essere soggetto ad alcuna interferenza illegittima, non necessaria o sproporzionata del godimento dei propri diritti umani e libertà fondamentali nel corso dell'utilizzo di Internet.

4. Gli utenti di Internet dovrebbero essere aiutati a comprendere i diritti umani di cui godono online e ad esercitarli effettivamente qualora siano imposte restrizioni o si verificano ingerenze concernenti i loro diritti e libertà. Un tale supporto implica in particolare che gli utenti siano informati delle modalità di accesso alle vie di ricorso disponibili e che quest'ultime siano effettive. Alla luce delle possibilità offerte da Internet in materia di trasparenza e responsabilizzazione nella gestione degli affari pubblici, gli utenti dovrebbero essere messi in condizione di utilizzare Internet per partecipare alla vita democratica.

5. Al fine di garantire che i diritti umani e le libertà fondamentali si applichino in ugual misura online e offline, il Comitato dei Ministri, conformemente all'Articolo 15.b dello Statuto del Consiglio d'Europa, raccomanda agli Stati membri di:

- 5.1. promuovere attivamente la Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet, riportata in allegato, presso i cittadini, le istituzioni pubbliche e gli operatori del settore privato e adottare misure specifiche in vista della sua applicazione, per consentire agli utenti di esercitare pienamente i loro diritti umani e le loro libertà fondamentali online;
- 5.2. valutare, esaminare regolarmente e, ove necessario, eliminare le restrizioni all'esercizio dei diritti e delle libertà su Internet, in particolare quando quest'ultime non siano in conformità con la Convenzione, alla luce della pertinente giurisprudenza della Corte europea dei diritti dell'uomo. Qualsiasi restrizione deve essere prevista dalla legge, necessaria in una società democratica rispetto a un fine legittimo dichiarato e proporzionata rispetto al fine legittimo perseguito;
- 5.3. garantire che gli utenti di Internet abbiano accesso a ricorsi effettivi, nel caso in cui i loro diritti e le loro libertà abbiano subito restrizioni o se ritengono che siano stati lesi. Ciò richiede un rafforzamento del coordinamento e della cooperazione tra le istituzioni, le entità e le comunità pertinenti, oltre che l'impegno a promuovere una cooperazione efficace con gli operatori del settore privato e con le associazioni della società civile. A seconda del contesto nazionale, ciò può includere dei meccanismi di ricorso offerti dai garanti per la protezione dei dati, dagli organismi nazionali per la tutela dei diritti umani (quali l'*ombudsman* o il mediatore), dai procedimenti giudiziari e dai servizi di assistenza telefonica;
- 5.4. promuovere il coordinamento con altri attori statali e non statali, all'interno e all'esterno del Consiglio d'Europa, per quanto concerne le norme e le procedure che incidono sulla protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali su Internet;

- 5.5. incoraggiare il settore privato ad avviare un vero dialogo con le autorità pubbliche competenti e con la società civile sul tema della responsabilità sociale delle imprese, in particolare in materia di trasparenza e responsabilità, conformemente ai “Principi guida delle Nazioni Unite relativi alle imprese e ai diritti umani: attuazione del quadro Proteggere, rispettare e rimediare”. Il settore privato dovrebbe inoltre essere incoraggiato a contribuire alla diffusione della Guida sopraccitata;
- 5.6. incoraggiare la società civile a sostenere la diffusione e l’applicazione della Guida, affinché possa costituire uno strumento efficace al servizio degli utenti di Internet.

Allegato alla Raccomandazione CM/Rec(2014)6

Introduzione

1. Questa Guida è destinata a voi, utenti di Internet, per aiutarvi a conoscere i vostri diritti umani online, le loro eventuali restrizioni e i ricorsi disponibili in tale circostanza. I diritti umani e le libertà fondamentali si applicano in uguale misura offline e online. Tale principio comporta il rispetto dei diritti e delle libertà degli altri utenti di Internet. La presente Guida intende fornirvi informazioni e consigli per comprendere cosa significano nella pratica i vostri diritti nel contesto di Internet, come possono essere affermati ed esercitati, e come avere accesso alle vie di ricorso. È un documento evolutivo, che sarà aggiornato periodicamente.

2. Questa Guida è basata sulla Convenzione europea dei diritti dell’uomo e su altre convenzioni o altri strumenti del Consiglio d’Europa riguardanti vari aspetti della tutela dei diritti umani. Tutti gli Stati membri del Consiglio d’Europa sono tenuti a garantire il rispetto, la protezione e il godimento dei diritti e delle libertà sanciti negli strumenti giuridici che hanno ratificato. La Guida si ispira inoltre all’interpretazione di tali diritti e libertà fornita costantemente dalla Corte europea dei diritti dell’uomo e da altri strumenti giuridici pertinenti del Consiglio d’Europa.

3. La Guida non stabilisce nuovi diritti umani, né nuove libertà fondamentali. Si basa sulle norme in vigore in materia di diritti umani e sui meccanismi di applicazione esistenti.¹

1. La presente Guida fa parte di una Raccomandazione adottata dal Comitato dei Ministri dei 47 Stati membri del Consiglio d’Europa. Si potranno trovare maggiori informazioni e spiegazioni sulla Guida nelle motivazioni allegate alla Raccomandazione.

Accesso e non discriminazione

1. L'accesso a Internet è un mezzo importante per esercitare i vostri diritti e le vostre libertà e partecipare alla vita democratica. Per questo, il vostro accesso ad Internet non dovrebbe mai essere interrotto contro la vostra volontà, salvo in esecuzione di una decisione giudiziaria. In certi casi, le disposizioni contrattuali possono ugualmente condurre a una sospensione del servizio, ma una tale misura dovrebbe essere considerata come un'extrema ratio.
2. Il vostro accesso dovrebbe essere disponibile a prezzi contenuti e senza discriminazioni. Dovreste godere del più ampio accesso possibile ai contenuti, alle applicazioni ed ai servizi online, utilizzando i dispositivi di vostra scelta.
3. Nel caso in cui voi viviate in una zona rurale o isolata, se disponete di un reddito basso e/o avete delle necessità particolari o se soffrite di una qualche forma di disabilità, dovrete avere la legittima aspettativa che i pubblici poteri compiano degli sforzi ragionevoli e adottino misure specifiche per facilitare il vostro accesso ad Internet.
4. Nei vostri rapporti con i pubblici poteri, con i fornitori dei servizi di connessione alla rete Internet e i fornitori di contenuti e di servizi online, o con altri utenti o gruppi di utenti, non dovete subire alcuna forma di discriminazione per motivi fondati su sesso, razza, colore, lingua, religione o convinzioni, opinioni politiche o di altro tipo, origine nazionale o sociale, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita o altra condizione, tra cui l'appartenenza etnica, l'età o l'orientamento sessuale.

Libertà di espressione e di informazione

Avete il diritto di cercare, ricevere e comunicare informazioni e idee senza ingerenze da parte delle autorità pubbliche e senza limiti di frontiera. Ciò significa che:

1. avete il diritto di esprimervi liberamente online e di accedere alle fonti di informazione, oltre che alle opinioni ed alle forme di espressione di altre persone. Tale diritto si riferisce anche ai discorsi politici, ai punti di vista religiosi, alle opinioni ed espressioni che sono accolte con favore o considerate inoffensive, ma anche a quelle che possono urtare, scioccare o turbare gli altri. Dovete tenere debitamente conto della tutela della reputazione o dei diritti altrui, e in particolare del diritto alla vita privata altrui;

2. possono essere poste restrizioni alle espressioni che costituiscono un incitamento alla discriminazione, all'odio o alla violenza. Tali restrizioni devono essere legittime, ossia fondate su una base legale, delineate in maniera rigorosa e specifica e applicate sotto controllo giurisdizionale;

3. avete la libertà di creare, riutilizzare e diffondere dei contenuti, rispettando il diritto alla tutela della proprietà intellettuale, ivi compreso il diritto d'autore;

4. i pubblici poteri hanno il dovere di rispettare e tutelare la vostra libertà di espressione e la vostra libertà di informazione. Qualsiasi restrizione esercitata su tali libertà non deve essere arbitraria, deve perseguire uno scopo legittimo, conformemente alle disposizioni della Convenzione europea dei diritti dell'uomo, quali, tra le altre, la protezione della sicurezza nazionale o dell'ordine pubblico, della salute o della morale pubblica, e rispettare la legislazione in materia di diritti umani. Tali restrizioni devono inoltre essere rese note all'utente, accompagnate da informazioni su come ottenere consigli e chiedere riparazione e non devono essere più ampie o mantenute più a lungo di quanto sia strettamente necessario al conseguimento di uno scopo legittimo;

5. il vostro fornitore dei servizi di accesso ad Internet (Internet Service Provider) e il vostro fornitore di contenuti e di servizi online hanno l'obbligo, ai sensi della responsabilità sociale delle imprese, di rispettare i vostri diritti umani e fornirvi meccanismi utili ad esperire le procedure di reclamo. Dovete tuttavia essere consapevoli del fatto che i fornitori di servizi online, quali i servizi di social network, possono applicare politiche in materia di contenuti che impongono restrizioni alla diffusione di certi tipi di contenuti e di comportamenti. Dovreste essere avvertiti di tali eventuali restrizioni al fine di potere prendere decisioni informate circa l'utilizzo o meno di un determinato servizio, ossia dovreste ricevere informazioni specifiche sui contenuti e i comportamenti che il provider di servizi web ritiene illeciti o inappropriati nell'ambito dell'utilizzo dei suoi servizi, e sulle modalità di attuazione delle politiche concernenti tali contenuti e comportamenti;

6. potete decidere di non divulgare la vostra identità online, utilizzando ad esempio uno pseudonimo. Tuttavia, dovete essere consapevoli del fatto che, anche in tali circostanze, le autorità nazionali possono adottare misure che potrebbero portare a rivelare la vostra identità.

Riunione, associazione e partecipazione

Avete il diritto di riunirvi e di associarvi con altri in modo pacifico utilizzando Internet. In pratica, significa che:

1. siete liberi di scegliere qualsiasi sito Internet, qualsiasi applicazione o altro servizio per costituire, aderire, mobilitarvi o partecipare a un gruppo sociale, o un'associazione, che siano o meno ufficialmente riconosciuti dalle autorità pubbliche. Dovreste ugualmente essere in grado di utilizzare Internet per esercitare il vostro diritto di costituire sindacati e di aderirvi;
2. avete il diritto di protestare pacificamente online, essendo tuttavia consapevoli del fatto che potete esporvi a eventuali conseguenze legali, qualora le vostre proteste online provochino blocchi o interruzioni dei servizi e/o danno alla proprietà altrui;
3. siete liberi di utilizzare gli strumenti online disponibili per partecipare a dibattiti pubblici a livello locale, nazionale o mondiale, a iniziative legislative e al controllo pubblico del processo decisionale e avete segnatamente il diritto di firmare petizioni e di partecipare all'elaborazione delle politiche relative alla gestione di Internet.

Protezione della vita privata e dei dati personali

Avete diritto al rispetto della vita privata e familiare su Internet, che comprende la protezione dei vostri dati personali e il rispetto della segretezza della vostra corrispondenza e delle vostre comunicazioni. Questo significa che:

1. dovete essere consapevoli del fatto che, quando utilizzate Internet, i vostri dati personali sono regolarmente sottoposti a una serie di trattamenti. Tali trattamenti si verificano ad esempio quando navigate con un browser, utilizzate posta elettronica, applicazioni di messaggistica istantanea o servizi di telefonia basati su protocollo Internet, vi connettete ai social network e utilizzate motori di ricerca e servizi di stoccaggio dei dati (servizi di "cloud-computing");
2. gli enti pubblici e le società private sono tenuti a rispettare norme e procedure specifiche quando trattano i vostri dati personali;
3. i vostri dati personali dovrebbero essere trattati unicamente nei casi previsti dalla legge o con il vostro espresso consenso. Dovrebbero esservi trasmesse informazioni sui dati personali oggetto di trattamento e/o comunicati a terzi, indicanti quando è effettuato il trattamento, da parte di quale soggetto e a quale scopo. In generale, dovreste potere esercitare un controllo sui vostri dati

personali (verificarne l'esattezza, ottenerne la rettifica, la cancellazione oppure richiedere che non siano conservati più a lungo del periodo necessario);

4. non dovete essere sottoposti a misure generali di sorveglianza o di intercettazione. Potete subire interferenze concernenti il vostro diritto alla vita privata per quanto riguarda la riservatezza dei vostri dati personali unicamente in presenza di circostanze eccezionali, definite dalla legge, ad esempio nell'ambito di indagini giudiziarie. Dovrebbero essere messe a vostra disposizione informazioni accessibili, chiare e precise che vi consentano di conoscere la legislazione o le regole in vigore e i vostri diritti al riguardo;

5. avete diritto al rispetto della vita privata ugualmente sul luogo di lavoro, con specifico riferimento alla segretezza e riservatezza della vostra corrispondenza privata online e delle vostre comunicazioni. Il vostro datore di lavoro è tenuto a informarvi se intende applicare qualsiasi eventuale misura di sorveglianza e/o di controllo;

6. potete essere assistiti dalle autorità preposte alla protezione dei dati, che esistono nella maggior parte dei paesi europei, per garantire il rispetto delle leggi e dei principi relativi alla protezione dei dati.

Istruzione e conoscenze generali

Avete diritto all'istruzione, compreso l'accesso alle conoscenze. Ciò significa che:

1. dovrete avere accesso all'istruzione online e ai contenuti culturali, scientifici, specializzati e di altro tipo su Internet nelle lingue ufficiali. Tale accesso potrebbe essere sottoposto a certe condizioni connesse alla retribuzione dei titolari dei diritti su tali opere. Dovrete ugualmente avere libero accesso su Internet ai lavori di ricerca e alle opere culturali finanziati con fondi pubblici, che sono di pubblico dominio, qualora queste siano disponibili in versione digitale;

2. dovrete avere accesso alle conoscenze e all'istruzione digitale, per essere in grado di esercitare i vostri diritti e le vostre libertà su Internet, che implicano la capacità di comprendere, utilizzare e avvalersi di una vasta gamma di strumenti online. Tali conoscenze dovrebbero consentirvi di esaminare in modo critico l'accuratezza e l'affidabilità dei contenuti, delle applicazioni e dei servizi a cui avete accesso o desiderate accedere.

Bambini e giovani

Se siete dei bambini o dei giovani, devi godere di tutti i diritti e di tutte le libertà indicate in questa Guida. In particolare, a causa della tua età, hai diritto a una protezione particolare e a un affiancamento specifico durante l'utilizzo di Internet. Questo significa che:

1. hai il diritto di esprimere liberamente le tue opinioni e di partecipare alla vita della società, di essere ascoltato e di contribuire alle decisioni su questioni che ti riguardano direttamente. Le tue opinioni devono essere prese debitamente in considerazione, tenendo conto della tua età e della tua maturità e senza discriminazioni;
2. hai una legittima aspettativa di ricevere informazioni in un linguaggio appropriato alla tua età, nonché una formazione da parte dei tuoi insegnanti, educatori, genitori o tutori sull'uso sicuro di Internet, in particolare su come proteggere la tua privacy;
3. devi essere consapevole del fatto che i contenuti che crei su Internet, o quelli creati da altri utenti e che ti riguardano, possono essere accessibili nel mondo intero e possono nuocere alla tua dignità, sicurezza e alla tua vita privata, o essere altrimenti dannosi per te o per i tuoi diritti, oggi o più tardi nella tua vita. A tua richiesta, tali contenuti dovrebbero essere rimossi o cancellati in tempi ragionevolmente brevi;
4. hai il diritto di aspettarti informazioni chiare sui contenuti e sui comportamenti online illeciti (ad esempio le molestie online), come pure sulla possibilità di segnalare presunti contenuti illegali. Tali informazioni dovrebbero essere adattate alla tua età e alla tua situazione e dovresti ricevere consigli e sostegno con il dovuto rispetto del tuo diritto alla riservatezza e all'anonimato;
5. dovresti godere di una protezione speciale dalle ingerenze che possono influire sul tuo benessere fisico, mentale e morale, in particolare per quanto riguarda lo sfruttamento e gli abusi sessuali su Internet e altre forme di criminalità informatica. In particolare, hai diritto all'istruzione, per proteggerti da tali minacce.

Ricorsi effettivi

1. Avete il diritto a un ricorso effettivo quando i diritti umani o le libertà fondamentali sono stati limitati o violati. Al fine d'ottenere riparazione, non dovete necessariamente avviare un'immediata azione giudiziaria. Le vie di ricorso dovrebbero essere disponibili, note, accessibili, economicamente

abbordabili e consentire di ottenere una riparazione adeguata. Un ricorso effettivo può essere ottenuto direttamente presso i fornitori di servizi Internet, i pubblici poteri e/o gli organismi nazionali di tutela dei diritti umani. In funzione della violazione subita, un ricorso effettivo può comportare un'indagine, una spiegazione, una risposta, una rettifica, delle scuse, il ripristino, la riconnessione e una riparazione. Concretamente, significa che:

- 1.1. il fornitore di accesso ad Internet, i fornitori di accesso ai contenuti e ai servizi online o altre società e/o le autorità pubbliche coinvolte dovrebbero informarvi per quanto concerne i vostri diritti, libertà, ricorsi possibili e su come ottenere riparazione, fornendo altresì informazioni facilmente accessibili su come segnalare violazioni dei vostri diritti e chiedere riparazione;
 - 1.2. informazioni complementari e consigli dovrebbero essere messi a disposizione dalle autorità pubbliche, dagli organismi nazionali di difesa dei diritti umani (quali l'*ombudsman* o il mediatore), dalle autorità garanti per la protezione dei dati, dai servizi di assistenza ai cittadini, dalle associazioni attive nel campo della protezione dei diritti umani o dei diritti digitali o dalle organizzazioni di difesa dei consumatori;
 - 1.3. le autorità nazionali sono tenute a proteggervi da attività criminali o reati commessi su Internet o mediante il suo utilizzo, in particolare in caso di accesso illegale, intrusione, falsificazione dei dati o altra manipolazione fraudolenta della vostra identità digitale, del vostro computer o dei dati in esso contenuti. Le forze dell'ordine o altre autorità nazionali preposte all'applicazione della legge hanno l'obbligo di indagare e prendere gli opportuni provvedimenti, che possono comprendere delle sanzioni, se lamentate danni o ingerenze nella vostra identità o proprietà online.
2. Nell'ambito di ogni procedimento destinato a determinare i vostri diritti e obblighi o la fondatezza di un'accusa penale nei vostri confronti, relativa all'utilizzo di Internet:
- 2.1. avete diritto a un equo processo entro termini ragionevoli, da parte di un tribunale indipendente e imparziale;
 - 2.2. avete il diritto di presentare un ricorso dinanzi alla Corte europea dei diritti dell'uomo, dopo avere esaurito tutte le vie di ricorso interne disponibili.

Motivazioni

Introduzione

1. Internet svolge un ruolo importante nella vita quotidiana delle persone e in tutti gli aspetti della società umana. Continua a evolversi e offre ai cittadini le possibilità di accedere a informazioni e servizi, di connettersi e di comunicare e di condividere idee e conoscenze ovunque nel mondo. Il suo impatto sulle attività sociali, economiche e culturali non cessa di aumentare.

2. Un numero crescente di ricorsi collegati all'utilizzo di Internet sono presentati dinanzi alla Corte europea dei diritti dell'uomo ("la Corte").² La Corte ha d'altronde affermato che "Internet è oggi diventato uno dei principali mezzi di cui dispongono gli individui per esercitare il diritto alla libertà di espressione e di informazione, poiché fornisce strumenti essenziali di partecipazione alle attività e ai dibattiti relativi a questioni politiche e di interesse generale."³

3. La Strategia 2012-2015 del Consiglio d'Europa sulla governance di Internet attribuisce grande importanza ai diritti degli utenti. Il Capitolo intitolato "Rafforzare al massimo i diritti e le libertà degli utenti di Internet", mirante a promuovere l'accesso a Internet e il suo buon utilizzo, comprende la seguente linea d'azione: "elaborare un compendio o manuale dei diritti umani attualmente garantiti agli utenti di Internet, per consentire loro di comunicare con i principali operatori di Internet e con le istituzioni pubbliche competenti, al fine di ottenere un effettivo ricorso quando ritengono che siano stati lesi i loro diritti e le loro libertà in questo campo: segnalare un incidente, presentare un reclamo, chiedere riparazione, ottenere il diritto di risposta, oppure un'altra via di ricorso".

2. Per una rassegna della giurisprudenza della Corte europea dei diritti dell'uomo in materia di Internet, si può consultare la nota informativa sulle nuove tecnologie, ottobre 2013.

3. Si veda Yildirim c. Turchia, n. 3111/10 § 54.

Origini e contesto

4. Il Comitato direttivo sui media e la società dell'informazione (CDMSI), in occasione della sua prima riunione svoltasi dal 27 al 30 aprile 2012, ha proposto al Comitato dei Ministri la creazione di un Comitato di esperti sui diritti degli utenti di Internet (MSI-DUI) e ne ha definito il mandato. A seguito della proposta del CDMSI, il Comitato dei Ministri ha approvato il mandato del Comitato di esperti alla 1147^a riunione dei Delegati dei Ministri, il 6 luglio 2012.⁴

Conformemente al suo mandato, il risultato atteso dai lavori del MSI-DUI è il seguente:

“Stesura di una raccolta o guida dei diritti umani di cui godono attualmente gli utenti di Internet, per aiutarli a comprendere ed esercitare i loro diritti nei casi in cui, se ritengono che siano stati lesi, si rivolgono ai principali operatori di Internet e agli organismi statali, per ottenere un'effettiva riparazione del danno subito (2013)” (la raccolta è riportata qui di seguito).

5. Il MSI-DUI ha tenuto la sua prima riunione a Strasburgo il 13 e 14 settembre 2012. Ha convenuto che il suo obiettivo non dovesse essere la creazione di nuovi diritti umani, bensì l'esame dell'applicazione dei diritti esistenti nel contesto digitale. Il MSI-DUI ha deciso di raccogliere informazioni, tramite un questionario rivolto alle reti e comunità virtuali, riguardante i problemi pratici incontrati dagli utenti, e quindi le eventuali violazioni dei loro diritti umani e i ricorsi disponibili.

6. Si sono tenute consultazioni con i partner in occasione del Forum sulla governance di Internet (6 - 9 novembre 2012, Baku), nell'ambito del workshop dedicato alla responsabilizzazione degli utenti di Internet, intitolato *“Empowerment of Internet Users – which tools?”* I membri del MSI-DUI partecipanti al dibattito si sono avvalsi delle possibilità di scambi offerte da questo evento per sollecitare il parere dei partner su vari argomenti interessanti per la Raccolta. Le discussioni del Workshop hanno richiamato l'attenzione su numerosi problemi che si pongono agli utenti di Internet, quali la soppressione senza procedura regolare di contenuti da loro creati, la tutela dei dati a carattere personale e la mancanza di ricorsi effettivi.

7. Il MSI-DUI ha tenuto, sempre a Strasburgo, la sua seconda riunione il 13 e 14 dicembre 2012. Ha esaminato le risposte al questionario ricevute dai vari soggetti consultati e ha discusso le informazioni raccolte nel corso degli scambi con i diversi partner. Ha deciso di concludere la fase analitica

4. Si veda CM(2012)91.

preliminare del suo lavoro e, su tale base, di avviare la stesura della Raccolta, la cui bozza preliminare è stata presentata in occasione di tale riunione.

8. Alla sua terza riunione, dal 20 al 21 marzo 2013 a Strasburgo, il MSI-DUI ha esaminato in modo approfondito le questioni riguardanti il diritto alla libertà di espressione, il rispetto della vita privata, della libertà di riunione e di associazione, la sicurezza online, il diritto all'istruzione, i diritti dell'infanzia, la non discriminazione e il diritto a un effettivo ricorso. Tale valutazione è stata condotta sulla base delle norme pertinenti, vincolanti e non vincolanti, del Consiglio d'Europa e della giurisprudenza della Corte. Il MSI-DUI ha inoltre riflettuto sul tipo di strumento che potrebbe essere adottato dal Consiglio d'Europa per procedere all'approvazione della Raccolta, quale ad esempio una dichiarazione o una raccomandazione del Comitato dei Ministri. Tale strumento dovrebbe soddisfare un duplice obiettivo, ossia da un lato fornire agli utenti di Internet consigli semplici e chiari sui loro diritti umani online e dall'altro lato garantire l'adozione, da parte degli Stati membri del Consiglio d'Europa, di un testo conforme agli obblighi che si sono impegnati a rispettare, ai sensi della Convenzione europea dei diritti dell'uomo (CEDU) e di altre norme del Consiglio d'Europa.

9. Il CDMSI, alla sua terza riunione, che si è svolta a Strasburgo dal 23 al 26 aprile 2013, ha espresso il parere che la Raccolta dovesse essere redatta abbinando il carattere ufficiale del testo con un linguaggio semplice, evitando tuttavia un'eccessiva semplificazione delle norme in vigore in materia di diritti umani e della giurisprudenza della Corte. Le discussioni hanno inoltre posto in risalto l'opportunità di aggiornare regolarmente la Raccolta, in modo che possa rispecchiare la rapida evoluzione delle politiche relative a Internet. Il CDMSI ha deciso ugualmente di presentare dei commenti sulla bozza di Raccolta, esaminata al momento delle consultazioni, precisando che si trattava di un documento "in fase di elaborazione", destinato a fornire orientamenti e consigli di carattere generale. Le risposte ricevute sostengono l'approccio scelto dal MSI-DUI, mirante a preparare un documento di sensibilizzazione di facile consultazione, che ponga l'accento sul diritto alla libertà di espressione, al rispetto della vita privata, all'istruzione, sui diritti dell'infanzia e sulla protezione contro la criminalità informatica.

10. La bozza di Raccolta è stata presentata e discussa con i partner nel quadro del Dialogo europeo sulla governance di Internet (EuroDIG, 20-21 giugno 2013 a Lisbona), in particolare in occasione del workshop dedicato alle norme, ai diritti e alle responsabilità del nostro futuro online "*Towards a Human Internet? Rules, Rights and Responsibilities for our Online Future*". Una

riunione informale dei membri del MSI-DUI presenti al workshop si è svolta a Lisbona. È stato ritenuto che la bozza di Raccolta dovesse essere ridotta, allo scopo di essere maggiormente accessibile agli utenti di Internet. A seguito di tali discussioni e dei lavori condotti tra una sessione e l'altra dai membri del MSI-DUI, una riunione ad hoc ha riunito i membri del MSI-DUI disponibili il 10 settembre 2013, a Strasburgo, che hanno esaminato una bozza di raccomandazione del Comitato dei Ministri riguardante i diritti umani e le libertà fondamentali degli utenti di Internet, corredata da una bozza di Raccolta dei diritti umani e delle libertà fondamentali per gli utenti di Internet, figurante in allegato. L'impostazione seguita per la stesura di questa bozza di Raccolta è stata quella di rivolgersi direttamente all'utente, per cui è stato deciso di intitolarla "Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet".

11. In occasione della sua ultima riunione, svoltasi il 1-2 ottobre 2013, a Strasburgo, il MSI-DUI ha esaminato e completato le sue proposte al CDMSI riguardanti la bozza di raccomandazione del Comitato dei Ministri relativa a una Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet (di seguito "la Guida"). Ha convenuto di organizzare delle consultazioni multipartenari, tra cui un Open Forum del Consiglio d'Europa dedicato alla stesura della suddetta Guida nel corso del Forum sulla governance di Internet (22-25 ottobre 2013, Indonesia). Numerosi partner selezionati, rappresentanti il settore privato, la società civile e gli ambienti tecnologici e universitari sono stati invitati a formulare commenti e suggerimenti per la Guida. Inoltre, altri comitati direttivi competenti del Consiglio d'Europa sono stati sollecitati a presentare osservazioni e reazioni informali sulla bozza di raccomandazione, tra cui in particolare il Comitato direttivo per i diritti dell'uomo (CDDH), il Comitato europeo per la cooperazione giuridica (CDCJ), il Comitato europeo per i problemi legati alla criminalità (CDPC), e altri comitati istituiti nell'ambito di certe convenzioni, tra cui il Comitato consultivo della Convenzione sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato di dati a carattere personale (T-PD), il Comitato della Convenzione sulla criminalità informatica (T-CY), il Comitato di esperti sul terrorismo (CODEXTER) e il Comitato delle Parti contraenti della Convenzione sulla protezione dei minori contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali (T-ES). In risposta a tale richiesta, il CDDH, il CDCJ e i membri dell'Ufficio di presidenza del T-PD hanno trasmesso i loro commenti, che sono stati presi in considerazione e sono stati integrati dal CDMSI nella bozza di raccomandazione e nelle sue motivazioni.

12. Inoltre, una trentina di contributi sono stati forniti dal settore privato (compagnie di telecomunicazioni e fornitori di servizi online), dalle più importanti

organizzazioni della società civile, dalla comunità tecnica e dal mondo accademico di varie regioni del mondo; nella maggior parte dei casi, esprimevano soddisfazione per le attività del Consiglio d'Europa relative alla preparazione della Guida e contenevano commenti e alcune proposte di modifica al testo.

13. Il CDMSI, nel corso della sua quarta riunione, svoltasi dal 3 al 6 dicembre 2013, ha esaminato le proposte del MSI-DUI riguardanti la bozza di raccomandazione del Comitato dei Ministri relativa a una Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet. Ha preso nota delle consultazioni sopraccitate con i vari soggetti interessati e ha completato la bozza di raccomandazione sulla base dei commenti finali ricevuti via email.

Commenti sulla Raccomandazione CM/Rec(2014)6 del Comitato dei Ministri agli Stati membri relativa a una Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet

14. La raccomandazione ha lo scopo di promuovere l'esercizio e la tutela dei diritti umani e delle libertà fondamentali su Internet in tutti gli Stati membri del Consiglio d'Europa. L'accesso degli individui e delle comunità a Internet e un suo migliore utilizzo richiedono sforzi per informarli e fornire loro i mezzi necessari per esercitare i loro diritti e le loro libertà in ambiente digitale. Tale obiettivo è stato affermato nella Dichiarazione del 2011 del Comitato dei Ministri sui Principi della governance di Internet, che sottolinea la sua visione di un approccio a Internet basato sui diritti umani e concentrato sugli individui, al fine di fornire agli utenti i mezzi per esercitare i loro diritti e le loro libertà su Internet, in quanto principio della governance di Internet.

15. La Guida, allegata alla presente raccomandazione, fornisce alcune informazioni basilari su un certo numero di diritti umani selezionati tra quelli sanciti dalla CEDU e su altre norme pertinenti del Consiglio d'Europa. Pone in risalto specifici diritti e libertà, nonché le relative norme del diritto internazionale, riguardanti in particolare il diritto alla libertà di espressione, di riunione e di associazione, il diritto al rispetto della vita privata e alla protezione dei dati personali, i diritti dell'infanzia e il diritto a un ricorso effettivo. La Guida è stata stilata in un linguaggio facilmente comprensibile per gli utenti. Il MSI-DUI, per facilitare la semplicità e la chiarezza del testo, ha deciso di evitare di richiamarsi al linguaggio prettamente giuridico del diritto internazionale relativo agli obblighi degli Stati membri e della giurisprudenza della Corte.

16. I diritti umani e le libertà fondamentali sono garantiti in numerosi strumenti del Consiglio d'Europa, applicabili sia al contesto offline che online, e

quindi non esclusivamente a Internet. In particolare, i diritti umani e le libertà fondamentali sono sanciti dalla CEDU, quale è interpretata dalla giurisprudenza della Corte. Numerose convenzioni e altri strumenti non vincolanti del Consiglio d'Europa forniscono spiegazioni e orientamenti complementari agli utenti di Internet. Per consentire agli utenti di Internet di comprendere meglio i loro diritti e le loro libertà, il MSI-DUI ha ritenuto necessario spiegare con linguaggio semplice le norme pertinenti del diritto internazionale sancite dal Consiglio d'Europa e dalle Nazioni Unite.

Preambolo

17. Il preambolo enuncia le ragioni che hanno condotto il Comitato dei Ministri ad adottare la raccomandazione rivolta agli Stati membri del Consiglio d'Europa. La raccomandazione si basa sul presupposto che spetta agli Stati membri del Consiglio d'Europa la responsabilità di tutelare i diritti umani e le libertà fondamentali, conformemente alla CEDU, come interpretata dalla Corte. Altri strumenti giuridici vincolanti del Consiglio d'Europa sono del pari pertinenti in questo campo, in particolare la Convenzione sulla criminalità informatica (qui di seguito "Convenzione di Budapest"), la Convenzione sulla protezione dei minori contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali (STCE n. 201, qui di seguito "Convenzione di Lanzarote"), e la Convenzione sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato di dati a carattere personale (STE n.108, qui di seguito "Convenzione 108").

18. Altre norme non vincolanti adottate dal Comitato dei Ministri forniscono orientamenti agli Stati membri sulle questioni relative a Internet, e in particolare: la Raccomandazione CM/Rec(2007)16 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulle misure volte a promuovere il valore di servizio pubblico di Internet; la Raccomandazione CM/Rec(2008)6 del Comitato dei Ministri agli Stati membri relativa alle misure finalizzate a promuovere il rispetto della libertà di espressione e di informazione con riferimento all'utilizzo dei filtri Internet; la Raccomandazione CM/Rec(2010)13 del Comitato dei Ministri agli Stati membri relativa alla protezione delle persone in relazione al trattamento automatizzato dei dati personali nel contesto di attività di profilazione; la Raccomandazione CM/Rec (2011)7 del Comitato dei Ministri agli Stati membri su una nuova concezione dei media; la Raccomandazione CM/Rec(2012)4 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione dei diritti umani nell'ambito dei servizi di social network; la Raccomandazione CM/Rec(2012)3 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione dei diritti umani relativamente ai motori di ricerca.

19. Il secondo paragrafo del preambolo precisa che gli obblighi degli Stati di rispettare, proteggere e promuovere i diritti umani comportano una vigilanza in tale senso sulle imprese private. Tale affermazione si evince dall'Articolo 1 della CEDU, in virtù del quale gli Stati membri devono riconoscere a ogni persona soggetta alla loro giurisdizione i diritti e le libertà definiti nella Convenzione. Ciò comprende la protezione contro le violazioni dei diritti umani da parte di entità non statali e richiede l'adozione di misure appropriate per prevenirle, condurre indagini al riguardo, punire gli autori e porre rimedio a tali violazioni mediante leggi e provvedimenti efficaci. La Corte ha affermato nelle sue sentenze che gli Stati hanno l'obbligo positivo di proteggere i diritti e le libertà fondamentali degli individui su Internet, e in particolare la libertà di espressione⁵, la tutela dei bambini e dei giovani⁶, la protezione della morale e dei diritti altrui⁷, di combattere il discorso razzista o xenofobo e di contrastare la discriminazione e l'odio razziale⁸. La Corte ha inoltre statuito la responsabilità degli Stati per mancata protezione dei loro cittadini dagli effetti negativi sui loro diritti e sulle loro libertà imputabili ad azioni commesse da imprese private.⁹ Il secondo paragrafo pone altresì in risalto il principio dell'universalità e dell'indivisibilità dei diritti umani, basato sulla Dichiarazione del Vertice dei Capi di Stato e di governo degli Stati membri del Consiglio d'Europa, svoltosi a Vienna il 9 ottobre 1993.

20. Il terzo paragrafo del preambolo ribadisce il valore di servizio pubblico di Internet, già enunciato nella Raccomandazione del Comitato dei Ministri CM/Rec(2007)16.¹⁰ In considerazione del ruolo importante svolto da Internet nelle attività quotidiane degli utenti e della necessità di garantire la protezione dei loro diritti umani su Internet, la raccomandazione sottolinea che gli utenti non devono subire restrizioni illegittime, non necessarie e sproporzionate nell'esercizio dei loro diritti e delle loro libertà.

21. Il quarto paragrafo del preambolo definisce l'obiettivo della raccomandazione, che è quello di aiutare gli utenti a comprendere meglio e a esercitare

5. Si veda *Özgür Gündem c. Turchia*, n. 23144/93, §§ 42-46.

6. *K.U. c. Regno Unito*, n. 2872/02.

7. *Pay c. Regno Unito*, n. 32792/05.

8. *Féret c. Belgio* n.15615/07.

9. *López Ostra c. Spagna*, n. 16798/90, § 44-58; *Taşkin e altri c. Turchia*; *Fadeyeva c. Federazione russa*. Nel caso *Khurshid Mustafa e Tarzibachi c. Svezia*, n.23883/06, la Corte ha ritenuto che l'interpretazione di un tribunale nazionale di un atto privato (contratto) impegnava la responsabilità dello Stato convenuto, ampliando in tal modo la portata della protezione prevista all'Articolo 10 contro restrizioni imposte da privati.

10. Raccomandazione CM/Rec(2007)16 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulle misure volte a promuovere il valore di servizio pubblico di Internet.

i loro diritti umani online, compreso l'accesso a ricorsi effettivi. È pertanto importante informare gli utenti sui rischi a cui sono esposti i loro diritti e le loro libertà fondamentali e sulle possibilità di ottenere riparazione. L'affermazione relativa alle possibilità offerte da Internet in materia di trasparenza e di responsabilizzazione nella gestione degli affari pubblici indica che uno degli obiettivi della raccomandazione è quello di mettere in grado i singoli individui e le comunità di partecipare alla vita democratica.

Dispositivo della raccomandazione

22. Il paragrafo 5 afferma un principio essenziale delle norme del Consiglio d'Europa relative all'utilizzo di Internet, e cioè che i diritti umani e le libertà fondamentali si applicano in ugual misura in ambienti online e offline¹¹. Tale approccio è stato ugualmente ribadito dal Consiglio per i diritti umani delle Nazioni Unite, nella sua Risoluzione del 2012 in materia di "Promozione, protezione e godimento dei diritti umani su Internet". La promozione dell'applicazione della Guida rafforzerà pertanto la protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali, conformemente alle norme esistenti in materia di diritti umani.

23. Il comma 5.1 raccomanda agli Stati membri di vigilare affinché la Guida sia promossa non soltanto da parte delle istituzioni pubbliche, ma anche tramite le attività del settore privato. Tale promozione potrebbe includere la pubblicazione e la diffusione della Guida su supporto cartaceo o in formato elettronico. Le autorità pubbliche responsabili potrebbero inoltre metterla a disposizione sui loro siti Internet. Il settore privato potrebbe essere ugualmente incoraggiato a farlo.

24. Il comma 5.2 ribadisce che l'esercizio dei diritti umani e delle libertà fondamentali su Internet può essere soggetto a restrizioni che perseguono uno scopo legittimo e necessario in una società democratica, come previsto dagli articoli pertinenti della CEDU. Al fine di garantire il rispetto di tali condizioni, il Comitato dei Ministri raccomanda ai suoi Stati membri di valutare regolarmente e, ove necessario, di eliminare le restrizioni all'esercizio dei diritti umani e delle libertà fondamentali su Internet.

25. Il comma 5.3 invita gli Stati membri a intensificare gli sforzi per garantire il diritto a un ricorso effettivo, promuovendo in particolare il rafforzamento del coordinamento e della cooperazione tra le pertinenti istituzioni, entità

11. Si veda la Dichiarazione del Comitato dei Ministri sui Principi di governance di Internet, principio 1 "Diritti umani, democrazia e stato di diritto,"

(comprese le autorità preposte alla regolazione delle comunicazioni elettroniche) e comunità, al fine di proporre meccanismi di ricorso, quali, ad esempio, il trattamento delle doglianze degli utenti di Internet. La raccomandazione riconosce inoltre la grande diversità dei dispositivi di ricorso esistenti tra i vari Stati membri, comprendenti i garanti per la protezione dei dati, gli organismi nazionali per la tutela dei diritti umani, quali, ad esempio, l'*ombudsman* o il mediatore, i procedimenti giudiziari o i servizi di assistenza telefonica. Gli Stati membri potrebbero altresì effettuare una valutazione dei dispositivi di ricorso esistenti nella loro giurisdizione e stilare un inventario di facile consultazione di tutte le informazioni pertinenti in materia. Tali informazioni potrebbero essere diffuse insieme alla Guida, per esempio sotto forma di allegato: è questa una delle ulteriori iniziative che potrebbero essere intraprese dopo l'adozione della raccomandazione.

26. Il funzionamento di Internet, per sua stessa natura, comporta l'invio e la ricezione di domande di informazioni oltre le frontiere, a prescindere quindi dai confini nazionali. Ne consegue che i diritti umani e le libertà fondamentali nel contesto dell'uso di Internet negli Stati membri possono essere esposti ad azioni e decisioni di entità statali o non statali che si trovano al di fuori delle frontiere del Consiglio d'Europa; di conseguenza, la libertà di espressione e l'accesso alle informazioni, come pure il rispetto della vita privata per quanto riguarda i dati personali possono subire ingerenze. Per questo motivo, il comma 5.4, raccomanda un coordinamento tra gli Stati membri e non membri del Consiglio d'Europa e tra gli operatori non statali.

27. Nel comma 5.5 viene raccomandato agli Stati membri di incoraggiare un vero dialogo tra il settore privato e le autorità statali pertinenti sull'esercizio della responsabilità sociale delle imprese, nonché con la società civile. Un principio fondamentale contenuto nei Principi guida relativi alle imprese e ai diritti umani¹²

12. Principi guida relativi alle imprese e ai diritti umani: attuazione del Quadro delle Nazioni Unite "Proteggere, rispettare e riparare" (A/HRC/17/31), adottati dal Consiglio dei diritti umani dell'ONU con la Risoluzione relativa ai diritti umani e alle società transnazionali e altre imprese A/HRC/RES/17/4. I principi guida prevedono in particolare per gli Stati l'obbligo di: applicare leggi miranti a esigere il rispetto dei diritti umani da parte delle imprese e, a tale fine, valutare periodicamente la validità di tali leggi e colmare le eventuali lacune; vigilare affinché le altre leggi e politiche che regolano la creazione e la gestione corrente delle imprese, quali il diritto delle società, non ostacolino, ma piuttosto favoriscano il rispetto dei diritti umani da parte delle imprese; fornire alle imprese orientamenti efficaci su come rispettare i diritti umani in tutte le loro attività; incoraggiare le imprese a comunicare su come gestiscono le incidenze che le loro attività possono avere sui diritti umani, e obbligarle a farlo, ove necessario.

è che le imprese devono rispettare i diritti umani, evitando quindi di ledere i diritti altrui e adottare provvedimenti per porre rimedio alle eventuali incidenze negative sui diritti umani derivanti dal loro comportamento. La trasparenza e l'obbligo degli operatori del settore privato di rendere conto del loro operato sono posti in risalto come mezzi essenziali per dare prova del loro senso di responsabilità, ed è inoltre incoraggiato il loro impegno per un'attiva promozione e diffusione della Guida. A titolo di esempio, i fornitori dei servizi di connessione alla rete Internet e i fornitori dei contenuti potrebbero decidere di inserire un riferimento alla Guida nelle condizioni generali di utilizzo dei loro servizi.

28. Il comma 5.6 riconosce il contributo fondamentale che può fornire la società civile per la promozione della Guida e il rispetto delle sue disposizioni. Per questo, raccomanda agli Stati membri di incoraggiare le organizzazioni e gli attivisti della società civile a contribuire a diffondere e ad applicare la Guida, e a basarsi sulle sue disposizioni per consigliare l'attuazione di norme in materia di diritti umani e il loro rispetto.

Allegato alla Raccomandazione CM/Rec(2014)6

Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet

Introduzione

29. La Guida si rivolge direttamente all'utente. È uno strumento destinato a tutti coloro che non possiedono tutte le conoscenze specializzate relative a Internet che si possono acquisire tramite l'apprendimento/insegnamento o la formazione. Si concentra in particolare sulla capacità dell'utente di gestire le proprie attività online (ad esempio la propria identità, i dati personali). Specifica che l'utente deve essere pienamente informato sulle diverse scelte a sua disposizione quando naviga sul web, con conseguenti eventuali ripercussioni sui suoi diritti e sulle sue libertà, nonché sulle conseguenze derivanti dall'aver dato il suo consenso. Precisa inoltre che l'utente deve potere comprendere le restrizioni imposte ai suoi diritti ed essere a conoscenza dei meccanismi di ricorso a sua disposizione.

30. La Guida si basa sulla CEDU e sulla giurisprudenza della Corte, nonché su altre norme giuridicamente vincolanti del Consiglio d'Europa. Prende inoltre in considerazione altri strumenti, e in particolare alcune dichiarazioni e raccomandazioni del Comitato dei Ministri. La Guida è valida in quanto tale, senza pregiudizio dell'applicabilità delle norme giuridiche esistenti sulla base delle quali è stata elaborata. I diritti e le libertà ivi enunciati si applicano in

virtù degli strumenti giuridici sulla cui base sono stati definiti. Si riferisce alle norme in vigore in materia di diritti umani e ai relativi meccanismi per la loro applicazione e non stabilisce nuovi diritti, né nuove libertà fondamentali. Non costituisce una raccolta esauriente, né una spiegazione prescrittiva delle norme in materia di diritti umani. Meriterebbero ad esempio un ulteriore approfondimento gli aspetti destinati a precisare le eventuali restrizioni e ingerenze nei diritti umani e a fornire maggiori indicazioni e assistenza agli utenti per quanto riguarda la violenza e l'abuso su Internet, al fine di aiutarli a comprendere meglio i loro diritti e a proteggere se stessi e gli altri. Tuttavia, la Guida potrà essere aggiornata, per tenere conto delle nuove norme del Consiglio d'Europa e della giurisprudenza della Corte, in funzione delle evoluzioni della tecnologia.

Accesso e non discriminazione

31. La Guida pone in risalto i principi e le considerazioni ritenuti intrinsecamente connessi e generalmente applicabili alla totalità dei diritti umani e delle libertà fondamentali in essa contenuti, ivi compreso l'accesso a Internet e il principio di non discriminazione.

32. Sebbene l'accesso a Internet non sia ancora formalmente riconosciuto come un diritto umano (si notino le differenze tra i contesti nazionali, ivi compreso a livello della legislazione interna e delle politiche), è considerato una condizione essenziale per consentire la libertà di espressione e l'esercizio di altri diritti e libertà¹³. Pertanto, la disconnessione di un utente dall'accesso al web potrebbe produrre effetti pregiudizievoli per i suoi diritti e le sue libertà e perfino comportare una restrizione al suo diritto alla libertà di espressione, che comprende il diritto di ricevere e di comunicare delle informazioni. La Corte ha affermato che Internet è oggi diventato uno dei mezzi principali per l'esercizio del diritto di ogni individuo alla libertà di espressione e di informazione. La

13. Il Relatore speciale delle Nazioni Unite sul diritto alla libertà di opinione e di espressione, Frank La Rue, ha sottolineato che "Internet è diventato uno strumento indispensabile per esercitare una serie di diritti umani, combattere le disuguaglianze, accelerare lo sviluppo e il progresso umano. Garantire un accesso universale a Internet dovrebbe diventare una priorità per tutti gli Stati. Ogni Stato dovrebbe pertanto sviluppare una politica concreta ed efficace, in consultazione con tutti i settori della società, compreso il settore privato e i ministeri responsabili, per fare in modo che Internet sia ampiamente disponibile, accessibile e abbordabile per tutti i segmenti della popolazione." "[..] In quanto catalizzatore dell'esercizio del diritto alla libertà di opinione e di espressione, Internet consente anche la realizzazione di una vasta serie di altri diritti umani" http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/a.hrc.17.27_en.pdf.

libertà di espressione non si applica unicamente ai contenuti dell'informazione, ma anche ai mezzi utilizzati per la sua diffusione, poiché qualsiasi restrizione imposta a quest'ultima costituisce necessariamente un'ingerenza nel diritto di ricevere e di comunicare delle informazioni. Tali ingerenze sono accettabili unicamente se soddisfano le condizioni enunciate all'Articolo 10, paragrafo 2 della CEDU, quale interpretato dalla Corte¹⁴. Una misura suscettibile di avere un'incidenza sull'accesso degli individui a Internet impegna la responsabilità dello Stato ai sensi dell'Articolo 10.¹⁵

33. In tale contesto, la Guida afferma che l'accesso a Internet non dovrebbe essere interrotto contro la volontà degli utenti, tranne in caso di esecuzione di una decisione giudiziaria. Non dovrebbe tuttavia intendersi come l'impossibilità di applicare misure legittime di disconnessione, ad esempio quelle derivanti dall'inadempimento di obblighi contrattuali. Gli utenti di Internet che non pagano il loro servizio possono vedere interrotto il loro accesso, ma dovrebbe essere un provvedimento di ultima istanza. Inoltre, delle limitazioni dell'accesso a Internet possono essere imposte ai bambini nel quadro del controllo esercitato dai genitori sul loro utilizzo della rete, in funzione della loro età e maturità.

34. Gli utenti di Internet dovrebbero disporre di vie di ricorso effettive contro le misure di interruzione del servizio, quando non sono decise da un tribunale. Ciò significa che i fornitori di servizi Internet devono informare i loro utenti dei motivi e dei fondamenti giuridici che possono giustificare la disconnessione e delle procedure da seguire per contestare tali misure e richiedere il ripristino dell'accesso completo a Internet. Tali domande dovrebbero essere trattate entro tempi ragionevoli. Inoltre, qualsiasi utente di Internet, nell'esercizio del suo diritto a un equo processo, dovrebbe potere richiedere un riesame dei provvedimenti di disconnessione da parte di un'autorità amministrativa e/o giudiziaria competente. Questi aspetti della procedura da seguire sono sintetizzati nella seconda sezione della Guida, intitolata "Vie di ricorso effettive".

35. Le azioni o le misure positive adottate dalle autorità pubbliche per garantire che ogni individuo che lo desidera possa accedere a Internet rappresenta un altro aspetto della questione dell'accesso al web. Il Comitato dei Ministri

14. Si veda nota 2, § 50. Si veda inoltre *Autronic AG c. Svizzera* (n. 12726/87). In *Khurshid Mustafa e Tarzibachi c. Svezia*, n. 23883/06, la Corte ha ritenuto che l'interpretazione di un tribunale nazionale di un atto privato (contratto) impegnava la responsabilità dello Stato convenuto, ampliando in tal modo la portata della protezione prevista all'Articolo 10 contro restrizioni imposte da privati.

15. Si veda nota 2 più sopra, § 53.

del Consiglio d'Europa ha raccomandato agli Stati membri di promuovere il valore di servizio pubblico di Internet,¹⁶ inteso come "il considerevole affidamento che le persone fanno su Internet come strumento essenziale per le loro attività quotidiane (comunicazioni, informazioni, conoscenze, transazioni commerciali) e la conseguente legittima aspettativa che i servizi di Internet siano accessibili e finanziariamente sostenibili, sicuri, affidabili ed erogati con continuità." Questa sezione informa quindi l'utente del suo diritto di usufruire di un accesso a Internet a prezzi contenuti e non discriminatorio.

36. Il diritto di accesso ai contenuti online è collegato al diritto di ricevere e di trasmettere informazioni su Internet, come indicato all'Articolo 10 della CEDU.¹⁷ Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha affermato che ogni utente di Internet dovrebbe avere il più ampio accesso possibile a ogni contenuto, applicazione o servizio di sua scelta su Internet, che siano offerti gratuitamente o meno, utilizzando i dispositivi appropriati di sua scelta. Si tratta di un principio generalmente denominato 'neutralità della rete', che dovrebbe applicarsi indipendentemente dalla struttura o dalla rete utilizzate per la connessione a Internet.¹⁸

37. Le autorità pubbliche dovrebbero compiere ogni sforzo ragionevole per facilitare l'accesso a Internet da parte di specifiche categorie di cittadini, quali le persone che vivono in zone isolate o i portatori di handicap. Tale obbligo si fonda sul principio del servizio universale, enunciato nella Raccomandazione Rec(99)14 del Comitato dei Ministri, sul servizio universale relativo ai nuovi servizi di comunicazione e di informazione.¹⁹ Viene sottolineato che gli utenti che vivono in zone rurali o geograficamente isolate o che dispongono di reddito limitato o hanno necessità particolari o sono portatori di handicap possono aspettarsi che i pubblici poteri adottino misure specifiche per facilitare il loro accesso a Internet.

38. La legittima aspettativa delle persone con disabilità di godere di un accesso a Internet equivalente a quello degli altri utenti e non discriminatorio

16. Si veda nota 9 più sopra, CM/Rec(2007)16, Parte II.

17. Si veda nota 2 più sopra, § 50.

18. Dichiarazione del Comitato dei Ministri relativa alla neutralità della rete, adottata dal Comitato dei Ministri il 29 settembre 2010. Si veda inoltre la Direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 istitutiva di un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, articolo 8(4) g.

19. Si veda la precedente nota 9, CM/Rec(2007)16, Allegato, Parte II e la Raccomandazione n. R (99)14 del Comitato dei Ministri agli Stati membri su un servizio universale relativo ai nuovi servizi di comunicazione e di informazione, principio 1.

è fondata su strumenti del Consiglio d'Europa che raccomandano agli Stati membri di adottare le misure necessarie per promuovere la fornitura di attrezzature adatte per l'accesso a Internet e alle TIC da parte di utenti portatori di handicap.²⁰ Gli Stati membri dovrebbero promuovere un accesso finanziariamente sostenibile, tenendo presente l'importanza della progettazione, la necessità di sensibilizzare tali persone e gruppi di persone, il carattere appropriato, l'attrattività degli accessi e dei servizi Internet e la loro adattabilità e compatibilità.²¹

39. Il principio di non discriminazione dovrebbe essere applicato ai rapporti degli utenti con i pubblici poteri, i fornitori dei servizi di connessione alla rete Internet, i provider di contenuti e di servizi online e altre società, utenti o gruppi di utenti. Il quarto paragrafo è una parafrasi dell'Articolo 14 della CEDU e dell'Articolo 1 del Protocollo 12 alla CEDU, entrambi riguardanti il divieto di discriminazione.

Libertà di espressione e di informazione

40. Questa sezione riguarda il diritto alla libertà di espressione quale sancito dall'Articolo 10 della CEDU. La Corte ha affermato nella sua giurisprudenza che l'Articolo 10 è pienamente applicabile a Internet.²² Il diritto alla libertà di espressione include il diritto di esprimere liberamente opinioni, punti di vista, idee, e di ricercare, ricevere e comunicare informazioni oltre le frontiere. Gli utenti di Internet dovrebbero inoltre essere liberi di manifestare le loro opinioni politiche e i loro convincimenti religiosi o non religiosi. Quest'ultimo punto riguarda l'esercizio del diritto alla libertà di pensiero, di coscienza e di religione, sancito dall'Articolo 9 della CEDU. La libertà di espressione si applica non solo alle "informazioni" o "idee" accolte con favore o ritenute inoffensive o indifferenti, ma altresì a quelle che urtano, scioccano o turbano.²³

41. Il diritto degli utenti di Internet alla libertà di espressione e di informazione deve essere controbilanciato dal diritto alla tutela della reputazione altrui. In numerosi casi la Corte ha ritenuto che tale diritto è protetto dall'Articolo 8 della CEDU relativo al diritto al rispetto della vita privata.²⁴ La Corte ha concluso che, come principio, i diritti garantiti ai sensi degli Articoli 8 e 10 meritano

20. Ibid.

21. Si veda precedente nota 9, CM/Rec(2007)16, Allegato, Parte II.

22. Si veda precedente nota 2, §50.

23. Handyside c. Regno Unito, sentenza del 7 dicembre 1976, Serie A n. 24, paragrafo 49.

24. Chauvy e altri, n.64915/01 § 70; Pfeifer c. Austria, n. 12556/03, § 35; e Polanco Torres e Movilla Polanco c. Spagna, n. 34147/06, § 40.

lo stesso rispetto e che, nel cercare il giusto equilibrio tra il diritto alla libertà di espressione e il diritto al rispetto della vita privata, i criteri pertinenti sono i seguenti: contributo a un dibattito di interesse generale, notorietà della persona di cui si comunicano informazioni, scopo e argomento del servizio pubblicato, comportamento precedente della persona interessata, metodo seguito per ottenere le informazioni e loro veracità, contenuto, forma e conseguenze della pubblicazione, e severità della sanzione imposta.²⁵ La Guida precisa pertanto che l'utente di Internet dovrebbe tenere debitamente conto della reputazione altrui, e in particolar modo del diritto alla vita privata.

42. Una forma di espressione che non può godere della protezione prevista all'Articolo 10 della CEDU è invece il discorso dell'odio. La Corte ha stabilito che certe forme di espressione che equivalgono all'incitamento all'odio o che negano i valori fondamentali della CEDU sono escluse dalle protezioni previste ai sensi del suo Articolo 10.²⁶ In tale caso, la Corte applica l'Articolo 17 della CEDU. Pur non esistendo una definizione universalmente accettata del discorso dell'odio, il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha affermato che l'espressione "discorso dell'odio" comprende "tutte le forme di espressione che contribuiscono a propagare, stimolare, promuovere o giustificare l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo, ovvero altre forme di odio basate sull'intolleranza, compresa quella che si esprime sotto forma di nazionalismo aggressivo e di etnocentrismo, di discriminazione e di ostilità nei confronti delle minoranze, dei migranti e delle persone di origine immigrata."²⁷ Il secondo paragrafo della sezione dedicata alla libertà di espressione fornisce all'utente informazioni concise, formulate in un linguaggio semplice, che spiegano le ragioni per le quali l'Articolo 10 della CEDU non può applicarsi al discorso dell'odio. Questo paragrafo non cerca di spiegare in termini giuridici come l'Articolo 10 e l'Articolo 17 della CEDU possano applicarsi al discorso dell'odio, poiché, visto il carattere prettamente giuridico di tale distinzione, si ritiene più appropriato che l'informazione su questo punto sia inclusa nelle motivazioni della raccomandazione.

43. Gli utenti hanno il diritto di ottenere e di comunicare informazioni su Internet, e in particolare di creare contenuti e di riutilizzare e diffondere

25. Delfi As c. Estonia, n. 64569/09, § 78-81 (caso trasmesso alla Grande Camera della Corte); Axel Springer AG c. Germania n. 39954/08 § 89-95, e Von Hannover c. Germania (n. 2), n. 40660/08 e 60641/08 §§ 108-113.

26. Féret c. Belgio n. 15615/07; Garaudy c. Francia, n.65831/01, 24.06.2003, decisione sulla ricevibilità; Leroy c. France n. 36109/03; Jersild c. Danimarca n. 15890/89; Vejdeland e altri c. Svezia, n. 1813/07.

27. Raccomandazione del Comitato dei Ministri agli Stati membri sul "discorso dell'odio".

contenuti via Internet. La Corte ha studiato l'interazione tra la tutela della proprietà intellettuale e la libertà di espressione nel contesto dell'esame di condanne penali per violazione dei diritti di autore e ha ritenuto che tali sanzioni costituivano un'ingerenza nell'esercizio del diritto alla libertà di espressione, che, per essere giustificata, deve essere prevista dalla legge, perseguire lo scopo legittimo di proteggere i diritti altrui ed essere considerata necessaria in una società democratica.²⁸ Il fatto di condividere o di autorizzare altri a condividere file su Internet, anche in caso di materiale protetto dal diritto di autore o a scopi commerciali, rientra nella sfera del diritto di ricevere e di comunicare informazioni, come previsto dall'Articolo 10 della CEDU.²⁹ Tale diritto non è tuttavia assoluto, per cui occorre controbilanciare l'interesse di condividere delle informazioni con quello di tutelare i diritti dei titolari dei diritti di autore. La Corte ha sottolineato che la protezione della proprietà intellettuale rientra nell'ambito della protezione accordata dall'Articolo 1 del Protocollo alla CEDU. Si tratta pertanto di determinare il giusto equilibrio tra due interessi contrastanti, entrambi tutelati dalla CEDU.

44. La raccomandazione del Comitato dei Ministri agli Stati membri mirante a promuovere il valore di servizio pubblico di Internet comprende consigli specifici sulle misure e le strategie relative alla libertà di comunicazione e la creazione su Internet, a prescindere dalle frontiere. Occorrerebbe in particolare adottare misure per facilitare, ove necessario, la "riutilizzazione" di contenuti, ovvero sia l'utilizzo di risorse digitali già esistenti per creare altri contenuti o servizi in modo compatibile con il rispetto del diritto alla proprietà intellettuale.³⁰

45. Il paragrafo 4 delinea un quadro generale delle esigenze da rispettare in materia di restrizioni alla libertà di espressione. Gli Stati membri hanno l'obbligo precipuo, in virtù dell'Articolo 10 della CEDU, di non ostacolare la comunicazione di informazioni tra gli individui, che si tratti di persone fisiche o giuridiche. La Corte ha affermato che l'effettivo esercizio del diritto alla libertà di espressione può ugualmente richiedere misure positive di protezione, ivi compreso nella sfera dei rapporti tra gli individui. La responsabilità dello Stato può essere impegnata se viene meno al suo obbligo di promulgare una legislazione interna adeguata³¹. Una violazione della CEDU può inoltre essere

28. Neij e Sunde Kolmisoppi c. Svezia n.40397/12. Si veda anche Ashby Donald e altri c. Francia, n. 36769/08 §34.

29. Ibid.

30. Si veda ugualmente la precedente nota 9, CM/Rec(2007)16, Allegato, Parte III, secondo trattino.

31. Vgt Verein gegen Tierfabriken c. Svizzera, n. 24699/94, § 45.

constatata qualora un'interpretazione di un atto giuridico da parte di un tribunale interno, che si tratti di un contratto privato, di un documento pubblico, di una disposizione legislativa o di una prassi amministrativa risulti illogica, arbitraria, discriminatoria, o, più in generale, incompatibile con i principi su cui poggia la CEDU.³²

46. La libertà di espressione non è un diritto assoluto e come tale può essere sottoposto a restrizioni. Si deve considerare come un'ingerenza nella libertà di espressione ogni forma di restrizione da parte di un'autorità che eserciti un potere d'imperio o funzioni pubbliche, come i tribunali, gli uffici del pubblico ministero, le forze dell'ordine, qualsiasi organismo preposto all'applicazione della legge, i servizi di intelligence, i consigli locali o centrali, i servizi governativi, gli organi decisionali dell'esercito e gli organi ed enti pubblici.

47. Conformemente all'Articolo 10, comma 2, della CEDU, ogni ingerenza deve essere prevista dalla legge. Per questo, la legge deve essere accessibile, chiara e sufficientemente precisa per consentire agli individui di regolare la propria condotta. Deve inoltre prevedere garanzie sufficienti contro provvedimenti restrittivi arbitrari, e segnatamente un controllo effettivo da parte di un tribunale o di un altro organo indipendente per la risoluzione delle controversie.³³ Qualsiasi ingerenza deve inoltre perseguire uno scopo legittimo nell'interesse della sicurezza nazionale, dell'integrità territoriale o della sicurezza pubblica, della difesa dell'ordine e del contrasto alla criminalità, della protezione della reputazione o dei diritti altrui, al fine di impedire la divulgazione di informazioni riservate, o garantire l'autorità e l'imparzialità del potere giudiziario. Questo elenco è completo, ma la sua interpretazione e la sua portata evolvono con la costante evoluzione della giurisprudenza della Corte. Un'ingerenza deve altresì costituire una misura necessaria in una società democratica, il che significa che deve dimostrare di corrispondere a un bisogno sociale pressante, di perseguire uno scopo legittimo e di rappresentare il mezzo meno restrittivo per raggiungere efficacemente l'obiettivo dichiarato.³⁴ Tali condizioni devono essere sintetizzate in un linguaggio comprensibile per l'utente, vale a dire che qualsiasi restrizione alla libertà di espressione non deve essere arbitraria e deve perseguire un obiettivo conforme alle disposizioni della CEDU, quali, ad esempio, la tutela della sicurezza nazionale o dell'ordine pubblico, la protezione della salute o della morale pubblica e deve rispettare la legislazione in materia di diritti umani.

32. Si veda *Khurshid Mustafa e Tarzibachi c. Svezia*, n. 23883/06 § 33; *Plaand Puncernau c. Andorra*, n. 69498/01, § 59, CEDU 2004-VIII.

33. Si veda precedente nota 2, § 64.

34. *Ibid.* § 66-70.

48. Figurano nei paragrafi successivi delle motivazioni alcune informazioni più dettagliate sulle garanzie per gli utenti di Internet in caso di restrizioni al diritto alla libertà di espressione online. Le misure destinate a bloccare e filtrare i contenuti sono esempi di restrizioni che possono costituire una violazione della libertà di espressione. Alcuni principi generali relativi al blocco e al filtraggio dei contenuti sono basati sulle norme pertinenti adottate dal Comitato dei Ministri³⁵.

49. Le autorità pubbliche possono adottare misure generali atte a bloccare o filtrare la trasmissione di dati a livello nazionale unicamente se riguardano un contenuto specifico e chiaramente identificabile, a seguito di una decisione sulla sua illegalità adottata da un'autorità nazionale competente e che può essere riesaminata da un tribunale o da altro organismo di risoluzione delle controversie indipendente e imparziale, in conformità con le disposizioni dell'Articolo 6 della CEDU.³⁶ I pubblici poteri dovrebbero vigilare affinché tutte le operazioni di filtraggio siano valutate prima e dopo la loro applicazione, per verificare che i loro effetti siano proporzionati allo scopo dichiarato e siano pertanto necessari e giustificati in una società democratica, per evitare ogni blocco ingiustificato dei contenuti.³⁷

50. Le misure predisposte per bloccare un contenuto specifico di Internet non devono essere utilizzate arbitrariamente come mezzo per ottenere il blocco generale delle informazioni su Internet. Non devono produrre l'effetto collaterale di rendere inaccessibili quantità significative di informazioni, riducendo quindi in modo sostanziale i diritti degli utenti di Internet.³⁸ Tali misure dovrebbero altresì essere previste dalla legge. Sarebbero d'altronde necessari una severa sorveglianza sulla portata del provvedimento di blocco e un controllo giurisdizionale effettivo per evitare qualsiasi abuso di potere.³⁹ Il controllo giurisdizionale di tale provvedimento dovrebbe valutare gli interessi contrastanti in gioco, trovare il giusto equilibrio e determinare se si potrebbe ipotizzare una misura di minore portata per bloccare l'accesso a un contenuto specifico.⁴⁰ Le

35. Raccomandazione CM/Rec(2008)6 del Comitato dei Ministri sulle misure destinate a promuovere il rispetto della libertà di espressione e di informazione con riferimento all'utilizzo dei filtri Internet, Allegato, Parte III, ii. Si veda inoltre la precedente nota 1.

36. Ibid. CM/Rec(2008)6, Allegato, Parte III, iv.

37. Ibid.

38. Si veda precedente nota 2, § 52; 66- 68 e Dichiarazione del Comitato dei Ministri sulla libertà di comunicazione su Internet.

39. Ibid. precedente nota 2, § 64. Associazione Ekin c. Francia, n. 39288/98.

40. Ibid. precedente nota 2 § 64-66.

esigenze e i principi sopraccitati non impediscono l'installazione di filtri per la protezione dei minori in luoghi specifici in cui hanno accesso a Internet, quali le scuole o le biblioteche.⁴¹

51. Le operazioni di filtraggio e quelle per evitare l'indicizzazione di contenuti di siti web con motori di ricerca comportano il rischio di violare la libertà di espressione degli utenti. I motori di ricerca hanno la libertà di esplorare e di indicizzare le informazioni disponibili sul web. Non dovrebbero essere obbligati a esercitare un monitoraggio proattivo delle loro reti e dei loro servizi per individuare eventuali contenuti illeciti, né dovrebbero realizzare operazioni preliminari di filtraggio o di blocco, tranne per esecuzione di un'ordinanza giudiziaria o per ordine di un'autorità competente. Il blocco dell'indicizzazione o il filtraggio di siti specifici su richiesta dei pubblici poteri dovrebbero essere trasparenti, rigorosamente circoscritti e riesaminati a intervalli regolari, rispettando i requisiti di una procedura regolare.⁴²

52. Questa sezione precisa inoltre alcune delle garanzie che occorre fornire agli utenti quando si applicano delle restrizioni, insistendo in particolare sulle informazioni che è necessario trasmettere e sulle possibilità di contestare tali restrizioni. Questo aspetto è indicato nella raccomandazione del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa sulle misure relative a filtri e blocchi.⁴³ Gli utenti di Internet dovrebbero ricevere informazioni indicanti il momento in cui sono poste in atto operazioni di filtraggio e i motivi per i quali un determinato contenuto è stato filtrato, affinché siano in grado di comprendere come e secondo quali criteri funziona il filtro (ad esempio, liste nere, liste bianche, bloccare messaggi con parole chiave, classifica del contenuto, blocco dell'indicizzazione oppure operazioni di filtraggio di determinati siti o di contenuti specifici da parte dei motori di ricerca). Gli utenti dovrebbero inoltre ricevere informazioni e consigli chiari e concisi su come disattivare un filtro, ossia sapere quale ente devono contattare quando il blocco di un contenuto si rivela ingiustificato e quali mezzi hanno a loro disposizione per ottenere l'autorizzazione di disattivare un filtro per un tipo di contenuto o un sito web. Dovrebbero inoltre disporre di vie e mezzi di ricorso e di riparazione e facilmente accessibili, tra cui la sospensione delle operazioni di filtraggio, quando l'utente lamenta che il contenuto è stato bloccato in maniera ingiustificata.

41. Dichiarazione sulla libertà di comunicazione su Internet, principio 3.

42. Si veda Raccomandazione CM/Rec(2012)3 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione dei diritti umani per quanto riguarda i motori di ricerca, Allegato, Parte III.

43. Si veda precedente nota 34, CM/Rec(2008)6, Allegato, Parte I; Ibid, CM/Rec(2012)3, Allegato, Parte III.

53. È possibile che delle società, come i social network, decidano di eliminare dei contenuti creati e messi a disposizione da parte degli utenti del web. Tali società possono inoltre disattivare i conti dell'utente (ad esempio, il suo profilo o la sua presenza nei social network) giustificando la loro decisione con il mancato rispetto dei termini e condizioni generali di utilizzo dei loro servizi. Tali misure possono costituire un'ingerenza nel diritto alla libertà di espressione e nel diritto di ricevere e di comunicare delle informazioni, a meno che siano riunite le condizioni previste all'Articolo 10, comma 2 della CEDU, quali interpretate dalla Corte.⁴⁴

54. Secondo i Principi guida delle Nazioni Unite relativi alle imprese e ai diritti umani (che non costituiscono uno strumento giuridico vincolante), le imprese hanno la responsabilità di rispettare i diritti umani, e quindi l'obbligo di evitare di provocare o di contribuire a favorire impatti negativi sui diritti umani e di provvedere o cooperare per porvi rimedio. Il dovere di proteggere gli individui e di garantire un accesso a un ricorso effettivo spetta essenzialmente agli Stati, come è indicato nel paragrafo 5 della sezione sulla libertà di espressione. La responsabilità sociale dei fornitori dei servizi online comprende l'impegno a lottare contro il discorso dell'odio e altri contenuti che incitano alla violenza o alla discriminazione. I provider dei servizi online dovrebbero prestare particolare attenzione all'utilizzo di espressioni a sfondo razzista, xenofobo, antisemita, misogino, sessista (ivi compreso nei confronti delle persone LGBT) o di altro tipo⁴⁵, e a come reagirvi, dal punto di vista del controllo editoriale. Dovrebbero inoltre essere disposti ad aiutare gli utenti a segnalare i contenuti o le opinioni e/o i comportamenti che possono essere considerati illeciti.⁴⁶

55. La Guida allerta gli utenti di Internet sul fatto che i fornitori di servizi online che ospitano contenuti creati dagli utenti possono esercitare vari livelli di controllo editoriale sul contenuto dei loro servizi.⁴⁷ Senza pregiudizio della loro indipendenza editoriale, dovrebbero garantire che il diritto degli utenti di Internet di cercare, ricevere e comunicare informazioni non sia violato, conformemente alle disposizioni dell'Articolo 10 della CEDU.⁴⁸ In

44. Raccomandazione CM/Rec (2011)7 del Comitato dei Ministri agli Stati membri su una nuova nozione di media, §. 7, Allegato, § 15; 44-47; 68 -69; Raccomandazione CM/Rec(2012)4 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione dei diritti umani nell'ambito dei servizi di social network, § 3.

45. Ibid., CM/Rec (2011)7, § 91.

46. Ibid., CM/Rec(2012)4, II/10.

47. Ibid., CM/Rec (2011)7, § 18; 30-31.

48. Ibid., CM/Rec (2011)7, § 7, 2° trattino.

altri termini, qualsiasi restrizione sui contenuti generati dagli utenti dovrebbe essere specifica, giustificata per lo scopo perseguito e comunicata all'utente interessato.

56. L'utente di Internet dovrebbe potere prendere una decisione informata se utilizzare o meno il servizio online. Nella pratica, dovrebbe essere pienamente informato di qualsiasi misura mirante a rimuovere dei contenuti che ha creato o a disattivare il suo conto, prima che sia applicata la misura.⁴⁹ L'utente dovrebbe altresì ottenere informazioni accessibili (in una lingua che può comprendere), chiare e precise sui fatti e le ragioni che motivano la decisione di rimuovere un contenuto e di disattivare un conto. Tali informazioni devono comprendere le disposizioni giuridiche su cui sono basate le decisioni e altri elementi utili per valutare la proporzionalità e la legittimità dello scopo perseguito. L'utente dovrebbe inoltre potere richiedere un riesame della decisione riguardante la rimozione di un contenuto e/o la disattivazione di un conto, effettuato in tempi ragionevoli e associato alla possibilità di contestare la decisione presso un'autorità giudiziaria e/o amministrativa competente.

57. Il sesto comma riguarda la questione dell'anonimato, che si fonda sulla giurisprudenza della Corte, la Convenzione di Budapest e altri strumenti adottati dal Comitato dei Ministri. La Corte ha esaminato la questione della riservatezza delle comunicazioni su Internet nell'ambito di un caso in cui uno Stato membro del Consiglio d'Europa è venuto meno al suo dovere di obbligare un fornitore di servizi Internet a rivelare l'identità dell'autore di un annuncio indecente relativo a un minorenne su un sito di incontri. La Corte ha ritenuto che, sebbene la libertà di espressione e la riservatezza delle comunicazioni siano considerazioni della massima importanza, e malgrado il fatto che gli utenti delle telecomunicazioni e dei servizi su Internet debbano avere la garanzia del rispetto della loro vita privata e della loro libertà di espressione, tale garanzia non può essere assoluta e deve sottomettersi, in certi casi, ad altre legittime norme imperative, quali la difesa dell'ordine e la prevenzione dei reati o la protezione dei diritti e delle libertà altrui. Lo Stato ha l'obbligo positivo di prevedere un quadro normativo che permetta di conciliare tali diversi interessi contrastanti che è tenuto a tutelare.⁵⁰

49. Si veda Disattivazione del conto e rimozione dei contenuti: Principi guida e prassi per le società e gli utenti, Erica Newland, Caroline Nolan, Cynthia Wong, e Jillian York, consultabile sul sito: http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Final_Report_on_Account_Deactivation_and_Content_Removal.pdf

50. K.U. c. Finlandia, n. 2872/02 § 49.

58. La Convenzione di Budapest non penalizza l'utilizzo di tecnologie informatiche per comunicazioni anonime. Ai sensi del suo rapporto esplicativo, "la modifica dei dati relativi al traffico informatico al fine di facilitare comunicazioni anonime (ad esempio nel caso delle attività dei sistemi di remailing anonimo), oppure la modifica dei dati al fine di garantire la protezione delle comunicazioni (ad esempio la crittazione) dovrebbero essere considerate una legittima protezione della vita privata, e dovrebbero pertanto ritenersi realizzate in modo legittimo. Tuttavia, le Parti [contraenti alla Convenzione di Budapest] possono incriminare certi atti illeciti legati a comunicazioni anonime, come nel caso della falsificazione dell'intestazione dei pacchetti di dati per nascondere l'identità dell'autore di un reato."⁵¹

59. Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha affermato il principio dell'anonimato nella sua Dichiarazione sulla libertà di comunicazione su Internet.⁵² Di conseguenza, per garantire una protezione contro la sorveglianza online e favorire la libertà di espressione, gli Stati membri del Consiglio d'Europa dovrebbero rispettare la volontà degli utenti di Internet di non rivelare la loro identità. Tuttavia, il rispetto dell'anonimato non impedisce agli Stati membri di adottare misure per rintracciare gli autori di atti criminali, conformemente alla legislazione nazionale, alla CEDU e ad altri trattati internazionali in materia di giustizia e di polizia.

Riunione, associazione e partecipazione

60. Il diritto alla libertà di riunione e di associazione è sancito dall'Articolo 11 della CEDU e richiama inoltre i principi stabiliti dalla Corte in materia di protezione del discorso pubblico, che lasciano in particolare poco margine di manovra, in virtù dell'Articolo 10, comma 2 della CEDU, per restrizioni al discorso pubblico o ai dibattiti su questioni di pubblico interesse.⁵³

61. L'utente ha il diritto di riunirsi e di associarsi pacificamente con altre persone utilizzando Internet. Ciò comprende il fatto di costituire gruppi della società o associazioni o sindacati, di aderirvi, di mobilitarli e di parteciparvi utilizzando gli strumenti messi a disposizione da Internet. Comprende ad esempio la possibilità di firmare una petizione per partecipare a una campagna o ad altre forme di azione civica. L'utente dovrebbe avere la libertà di scegliere gli strumenti che gli consentono di esercitare i propri diritti, quali siti web,

51. Convenzione di Budapest sulla criminalità informatica, Articolo 2, Rapporto esplicativo, §. 62.

52. Dichiarazione sulla libertà di comunicazione su Internet, Principio 7.

53. Wingrove c. Regno Unito, 25 novembre 1996, § 58, Rapporti 1996-V.

applicazioni o altri servizi. Tale diritto non è condizionato al riconoscimento formale di tali gruppi o associazioni da parte delle autorità pubbliche.

62. Il diritto di protesta si applica in ugual misura online e offline. Le proteste che hanno conseguenze negative per il grande pubblico, quali perturbazioni o accesso bloccato ad edifici, rientrano nell'ambito dell'esercizio della libertà di riunione, conformemente all'Articolo 11 della CEDU. Certe restrizioni legittime possono tuttavia essere imposte a tali diritti, soprattutto quando tali azioni di protesta provocano interruzioni dei servizi online, quali l'accesso non autorizzato a un sito web particolare o a uno spazio online ad accesso ristretto, o la manipolazione di contenuti digitali senza autorizzazione. È infine importante informare l'utente del fatto che le proteste online che causano interruzioni o perturbazioni possono non essere accettate con facilità.

63. Internet è diventato uno strumento che consente ai cittadini di partecipare attivamente alla costruzione e al rafforzamento delle società democratiche. Il Comitato dei Ministri ha raccomandato agli Stati membri di elaborare e attuare strategie di democrazia e di partecipazione elettronica, di e-government, utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nei processi e nei dibattiti democratici, nei rapporti tra i pubblici poteri e la società civile, nonché nell'erogazione dei servizi pubblici.⁵⁴

64. Questo aspetto comprende la libertà di partecipare ai dibattiti pubblici a livello locale, nazionale o mondiale, alle iniziative legislative e all'osservazione dei processi decisionali da parte della cittadinanza, compreso il diritto di firmare petizioni utilizzando le TIC, quando sono disponibili. Tale principio è fondato sulle raccomandazioni del Comitato dei Ministri agli Stati membri di incoraggiare l'utilizzo delle TIC da parte dei cittadini (in particolare i forum online, i blog, le chat politiche, la messaggistica istantanea e altre forme di comunicazione tra i cittadini), al fine di avviare dibattiti democratici, fare attivismo e campagne online, per manifestare preoccupazioni, esporre idee e iniziative, promuovere il dialogo e il dibattito con rappresentanti politici e governo, e controllare l'azione svolta dai funzionari e dai responsabili politici nelle questioni di interesse pubblico.

Protezione della vita privata e dei dati personali

65. Il diritto al rispetto della vita familiare e privata è sancito dall'Articolo 8 della CEDU ed è stato in seguito interpretato dalla giurisprudenza della Corte e completato e rafforzato dalla Convenzione 108 del Consiglio d'Europa.

54. Si veda precedente nota 9, CM/Rec(2007)16, Allegato, Parte I.

66. La nozione di vita privata non si presta a una definizione esauriente. La Corte ha sottolineato che l'Articolo 8 comprende una vasta serie di interessi, segnatamente il diritto al rispetto della vita privata e familiare, del domicilio e della corrispondenza, compresa la posta elettronica, le comunicazioni telefoniche⁵⁵ e le email sul posto di lavoro. Il rispetto della vita privata è legato al diritto della persona alla propria immagine⁵⁶, per esempio mediante fotografie e video clip. Comprende inoltre il diritto all'identità e alla realizzazione personale, il diritto di stringere e sviluppare rapporti con altre persone. Sono ugualmente comprese le attività professionali o commerciali.⁵⁷

67. Numerose attività degli utenti di Internet comprendono una qualche forma di trattamento automatizzato dei dati a carattere personale, tra cui, ad esempio, l'utilizzo di browser, email, messaggistica istantanea, telefonia su Internet, social network e motori di ricerca o servizi di stoccaggio dei dati (servizi di "cloud"). La Convenzione 108 copre tutte le operazioni effettuate su Internet, quali la raccolta, la conservazione, l'alterazione, la cancellazione e il recupero o la diffusione di dati a carattere personale.⁵⁸

68. Esistono principi e regole che devono essere rispettati dai pubblici poteri e dalle società private responsabili del trattamento di dati a carattere personale. Occorre che l'utente sia consapevole e comprenda quali dati personali possono essere trattati, quali sono le modalità del trattamento e quali misure può prendere al riguardo, ad esempio per chiedere la rettifica o la rimozione dei propri dati. La Convenzione 108 prevede che i dati personali devono essere ottenuti ed elaborati lealmente e legalmente, registrati per fini determinati e legittimi, devono essere adeguati, pertinenti e non eccessivi rispetto alle finalità perseguite, devono essere esatti e, se necessario, aggiornati, conservati sotto una forma che permetta l'identificazione delle persone interessate, e per una durata non superiore a quella necessaria per la finalità per la quale sono registrati.⁵⁹

69. L'accento è posto su due principi specifici del trattamento dei dati personali: la liceità del trattamento e il consenso dell'utente, a cui devono

55. Klass e altri c. Germania, n. 5029/71, §41.

56. Von Hannover c. Germania (n° 2), n. 40660/08 e 60641/08 §§ 108-113. Sciacca c. Italia, n. 50774/99, § 29.

57. Rotaru c. Romania (n. 28341/95); P.G. e J.H. c. Regno Unito (n. 44787/98); Peck c. Regno Unito (n. 44647/98); Perry c. Regno Unito (n. 63737/00); Amann c. Svizzera (n. 27798/95).
58. Convenzione 108, Articolo 2.

59. Convenzione sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato di dati a carattere personale (STE n.108).

essere fornite informazioni affinché sappia che i dati possono essere trattati unicamente nei casi previsti dalla legge e previo suo consenso, ad esempio accettando le condizioni di utilizzo di un servizio su Internet.

70. Il consenso libero, specifico, informato ed esplicito (privo di ambiguità) della persona interessata in riferimento al trattamento dei suoi dati personali su Internet è attualmente in discussione, in vista del suo inserimento nella Convenzione 108.⁶⁰ Il consenso informato è evocato nella Raccomandazione CM/Rec(2012)4 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione dei diritti umani nell'ambito dei servizi di social network. In particolare, i social network dovrebbero chiedere il consenso informato degli utenti prima di diffondere i loro dati personali o di condividerli con altre categorie di persone o di imprese o prima di utilizzarli per finalità diverse da quelle specificate al momento in cui sono stati inizialmente raccolti. Per ottenere il consenso degli utenti, dovrebbero avvertirli della possibilità di acconsentire a estendere l'accesso ai loro dati personali da parte di terzi (ad esempio quando sono utilizzate applicazioni di terze parti nel social network). Gli utenti dovrebbero del pari potere ritirare il loro consenso, se lo desiderano.

71. È importante tenere conto della Raccomandazione CM/Rec(2010)13 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato dei dati a carattere personale nel contesto di attività di profilazione. Si tratta di tecniche di elaborazione automatizzata di dati che consistono nell'applicare un profilo a un individuo, segnatamente per prendere decisioni che lo riguardano o per analizzare o prevedere le sue preferenze, i suoi comportamenti e le sue attitudini. Ad esempio, i dati personali di un utente di Internet possono essere raccolti ed elaborati nel contesto della sua interazione con un sito web o con una applicazione o della sua navigazione nel tempo su diversi siti web (ad esempio, raccogliendo informazioni sulle pagine e sui contenuti visitati, sull'ora delle visite, sull'oggetto delle ricerche, sui contenuti cliccati). I 'cookies' sono uno dei mezzi utilizzati per seguire le attività di navigazione degli utenti, conservando le informazioni su una loro unità periferica per recuperarle in seguito. La Raccomandazione prevede il

60. Il Comitato consultivo della Convenzione sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato di dati a carattere personale (STE n.108) ha presentato un certo numero di proposte per aggiornare e ammodernare la Convenzione (T-PD(2012)4Rev3_en). Una di tali proposte si concentra sul consenso della persona interessata in quanto esigenza preliminare prima che possa essere effettuato il trattamento dei suoi dati personali "Ogni Parte provvederà affinché l'elaborazione dei dati possa essere effettuata unicamente sulla base di un consenso libero, specifico, informato e [esplicito, privo di ambiguità] dell'interessato o di un obbligo previsto dalla legge."

diritto degli utenti di dare il loro consenso per l'utilizzazione dei dati personali a fini di attività di profilazione, nonché il diritto di ritirare tale consenso.⁶¹

72. Il diritto all'informazione degli utenti di Internet in materia di trattamento dei loro dati personali è citato in numerosi strumenti del Consiglio d'Europa. La Convenzione 108 prevede che la persona interessata abbia la possibilità di conoscere l'esistenza del trattamento dei suoi dati personali da parte di un soggetto fisico o giuridico, le principali finalità di tale elaborazione e l'identità e la residenza abituale o la sede principale dell'entità responsabile del trattamento e di ottenere a ragionevoli intervalli e senza eccessivi ritardi o spese la conferma dell'esistenza o meno della registrazione dei suoi dati personali e la loro comunicazione in una forma intelligibile.⁶²

73. La necessità dell'informazione degli utenti è ugualmente menzionata nella Raccomandazione CM/Rec(2012)4 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione dei diritti umani nell'ambito dei servizi di social network. Gli utenti dei social network dovrebbero essere informati in un linguaggio chiaro e comprensibile di qualsiasi modifica delle condizioni generali di utilizzo dei servizi del fornitore. Ciò riguarda anche altre azioni, come l'installazione di applicazioni di terze parti comportanti un rischio per il diritto al rispetto della vita privata dell'utente; l'indicazione della legge applicabile ai servizi di reti sociali e il relativo trattamento dei loro dati personali; le conseguenze di un accesso illimitato ai loro profili e comunicazioni (nel tempo e geograficamente), in particolare spiegando chiaramente la differenza tra comunicazione privata e pubblica e le conseguenze di rendere pubblicamente disponibili delle informazioni, ivi compreso l'accesso illimitato ai loro dati e la raccolta dei loro dati da parte di terzi; la necessità di ottenere il consenso prima di pubblicare dati personali altrui, compresi i contenuti audio e video, nel caso in cui l'accesso non sia limitato ai soli contatti selezionati. Gli utenti di Internet devono inoltre ricevere informazioni specifiche sulla logica su cui poggia il trattamento dei dati a carattere personale utilizzati per assegnare loro un profilo e per attività di profilazione.

74. Gli utenti di Internet devono potere esercitare un controllo sui loro dati personali, come indicato nella Convenzione 108, e in particolare devono avere il diritto di ottenere la rettifica o la rimozione di dati elaborati in violazione

61. Raccomandazione CM/Rec(2010)13 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato dei dati a carattere personale nel contesto di attività di profilazione, sezione 5.

62. Convenzione 108, Articolo 8.

delle disposizioni di legge, nonché il diritto di ricorso, se non è rispettata la loro domanda di conferma, o, a seconda dei casi, di comunicazione, di rettifica o di rimozione, come precedentemente indicato.⁶³

75. La Raccomandazione CM/Rec(2012)3 del Comitato dei Ministri agli Stati membri relativa alla protezione dei diritti umani nel contesto dei motori di ricerca si riferisce a numerose misure che possono adottare i fornitori di tali servizi per tutelare la vita privata dei loro utenti. Tali misure comprendono la protezione dei dati a carattere personale contro ogni accesso illecito da parte di terzi e programmi appropriati di notifica in caso di violazione della sicurezza dei dati. Dovrebbero inoltre comprendere la crittografia “end-to-end” per proteggere le comunicazioni tra l’utente e i fornitori dei motori di ricerca. Le correlazioni incrociate dei dati provenienti da diversi servizi/piattaforme appartenenti a un fornitore di servizi di motori di ricerca possono essere possibili unicamente se l’utente ha espresso un consenso privo di ambiguità per tale servizio specifico. Gli utenti devono potere avere accesso ai dati che li riguardano che sono stati raccolti durante l’utilizzo di tali servizi, nonché correggerli, o cancellarli, compreso ogni profilo creato per finalità di marketing diretto, ad esempio.⁶⁴

76. I social network dovrebbero anch’essi assistere gli utenti nella gestione e la protezione dei loro dati, in particolare mediante:

- *Impostazioni predefinite di riservatezza di facile utilizzo*, per limitare l’accesso ai contatti identificati e selezionati dall’utente. Comprende una regolazione delle impostazioni di riservatezza e la selezione del livello di accesso pubblico ai suoi dati;
- *La protezione elevata dei dati sensibili*, quali l’accesso ai dati biometrici o al sistema di riconoscimento facciale che non dovrebbe essere impostata come funzionalità predefinita;
- *La protezione dei dati personali contro qualsiasi accesso illecito da parte di terzi*, comprese le misure di crittografia end-to-end delle comunicazioni tra l’utente e i social network. Gli utenti dovrebbero essere avvertiti sulle violazioni della sicurezza dei loro dati personali, al fine di potere adottare misure preventive, quali un cambio precauzionale delle password e una maggiore sorveglianza delle loro transazioni finanziarie (ad esempio quando i social network dispongono di informazioni relative alla loro banca o alla loro carta di credito);

63. Si veda nota 60, Articolo 8.

64. Si veda CM/Rec(2012)3, in particolare Allegato, Parte II.

- La “*privacy by design*”, ossia il rispetto della vita privata fin dalla progettazione, che riguarda la necessità di proteggere i dati personali fin dal momento della progettazione dei loro servizi o prodotti, e di valutare continuamente le incidenze sulla vita privata di ogni modifica apportata ai servizi esistenti;
- La *protezione delle persone che non utilizzano i social network*, astenendosi dal raccogliere e dal trattare i loro dati personali, ad esempio l’indirizzo email e i dati biometrici. Gli utenti devono essere consapevoli dei loro obblighi nei confronti degli altri e in particolare essere a conoscenza che la pubblicazione di dati personali di terzi deve rispettare i diritti di questi ultimi.⁶⁵

77. Prima della chiusura del loro conto, gli utenti di un social network devono potere trasferire facilmente e liberamente, in un formato utilizzabile, i loro dati verso un altro servizio o un altro dispositivo periferico. Dopo la rescissione del contratto, tutti i dati relativi all’utente del conto dovrebbero essere definitivamente eliminati dal supporto di archiviazione del servizio di social network. Gli utenti di Internet dovrebbero inoltre avere la possibilità di fare scelte informate sulla loro identità online, compreso l’uso di uno pseudonimo. Se il servizio di un social network richiede un’identità reale per la registrazione sul sito, la diffusione di tale identità dovrebbe essere facoltativa per gli utenti. Il che non impedisce alle autorità giudiziarie e alle forze dell’ordine di avere accesso alla vera identità di un utente di Internet quando si riveli necessario, fatte salve le garanzie giuridiche appropriate per il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali.

78. L’utente dovrebbe avere il diritto di opporsi all’utilizzo dei suoi dati personali a scopo di profilazione, nonché di opporsi a una decisione presa unicamente sulla base di attività di profilazione che comporti effetti giuridici o abbia un impatto significativo nei suoi confronti, a meno che ciò sia previsto dalla legge, con disposizioni che garantiscano la salvaguardia degli interessi legittimi dell’interessato, in particolare la possibilità di fare valere il suo punto di vista e a meno che la decisione sia stata presa nell’ambito dell’esecuzione di un contratto e che siano previste le misure destinate a garantire i legittimi interessi dell’interessato.⁶⁶

65. Ibid.

66. Raccomandazione CM/Rec(2010)13 del Comitato dei Ministri agli Stati membri relativa alla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato dei dati a carattere personale nel contesto di attività di profilazione, sezione 5.

79. I diritti degli utenti di Internet non sono assoluti, e per questo motivo è stata utilizzata l'espressione 'in generale' nel terzo comma. Sono consentite delle deroghe se previste dalla legge e se costituiscono una misura necessaria in una società democratica nell'interesse: (a) della protezione della sicurezza nazionale, della sicurezza pubblica, dell'interesse pecuniario dello Stato o della repressione dei reati; (b) della protezione dei soggetti titolari dei dati, oppure dei diritti e delle libertà altrui. Possono essere previste per legge delle restrizioni all'esercizio di tali diritti per le collezioni automatizzate di dati personali utilizzati a fini statistici o di ricerca scientifica, allorché chiaramente non vi sia rischio di pregiudizio alla vita privata degli interessati.⁶⁷

80. Le intercettazioni riguardano l'ascolto, il controllo o la sorveglianza del contenuto delle comunicazioni e l'ottenimento del contenuto, sia mediante accesso al sistema informatico e alla sua utilizzazione, sia indirettamente, mediante l'uso di impianti di intercettazione o di dispositivi di ascolto elettronici. L'intercettazione può anche includere la registrazione dei dati.⁶⁸ Il diritto al rispetto della segretezza della corrispondenza e delle comunicazioni è garantito dall'Articolo 8 della CEDU, come è stato successivamente interpretato dalla Corte. Il concetto di corrispondenza copre le email e le telecomunicazioni⁶⁹ nonché la posta elettronica inviata in contesto professionale⁷⁰. Si spera che l'interpretazione di questo concetto evolverà per seguire le evoluzioni del progresso tecnologico, che potrebbero fare rientrare nella nozione di protezione prevista all'Articolo 8 altre forme di comunicazione su Internet, quali i messaggi email (in un contesto più ampio) la messaggistica istantanea o altre forme di comunicazione.

81. Alcuni dei principi generali affermati nella giurisprudenza della Corte in materia di intercettazioni e di sorveglianza delle comunicazioni in casi legati o meno all'utilizzo di Internet e relativi a ingerenze da parte dei pubblici poteri sono menzionati qui appresso. Tali principi forniscono orientamenti generali e riferimenti in vista di una loro futura eventuale applicazione alle comunicazioni via Internet.

82. L'intercettazione della corrispondenza e delle comunicazioni costituisce un'ingerenza nel diritto del rispetto alla vita privata ed è sottoposta alle

67. Convenzione 108, Articolo 9.

68. Si veda la relazione esplicativa della Convenzione di Budapest, paragrafo 53.

69. Association for European Integration and Human Rights e Ekmidzhiev c. Bulgaria n. 62540/00 § 58; Klass e altri c. Germania n. 5029/71, Malone c. Regno Unito, n. 8691/79 e Weber e Saravia c. Germania, n. 54934/00.

70. Copland c. Regno Unito, n. 62617/00.

condizioni previste all'Articolo 8 comma 2 della CEDU. L'esistenza stessa di una legislazione che consenta la sorveglianza delle telecomunicazioni può essere considerata un'ingerenza nel diritto alla vita privata. Una legge che stabilisca un sistema di sorveglianza, in virtù del quale tutti i cittadini possono essere oggetto di un potenziale controllo delle loro email e telecomunicazioni, incide direttamente su tutti gli utenti o gli utenti potenziali dei servizi postali e delle telecomunicazioni nazionali. La Corte ha pertanto accettato che un individuo possa, in determinate condizioni, lamentare di essere vittima di una violazione provocata dalla semplice esistenza di misure segrete o di una legislazione che ne consenta l'applicazione, senza dovere affermare di essere stato vittima di tali misure.⁷¹

83. Le intercettazioni devono avere una base legale ed essere necessarie in una società democratica nell'interesse della sicurezza pubblica o del benessere economico del paese, della difesa dell'ordine pubblico e della prevenzione dei reati, della tutela della salute o della morale pubblica, o della protezione dei diritti e libertà altrui, come previsto all'Articolo 8 della CEDU. La Corte ha sviluppato i seguenti principi generali per definire le esigenze che deve soddisfare una legislazione che preveda misure di sorveglianza della corrispondenza e delle comunicazioni dei cittadini da parte delle autorità pubbliche.

- *Prevedibilità* – la legge deve essere accessibile alla persona interessata, che deve essere in grado di prevedere le conseguenze della sua applicazione al proprio caso. La legge deve ugualmente essere formulata in termini sufficientemente chiari e precisi, per fornire ai cittadini indicazioni adeguate circa le circostanze e le condizioni in cui le autorità sono autorizzate a ricorrere a questo tipo di ingerenza segreta e potenzialmente pericolosa nel diritto al rispetto della vita privata e della corrispondenza.⁷²
- *Garanzie minime per l'esercizio del potere discrezionale dei pubblici poteri* – la legge deve contenere disposizioni dettagliate riguardanti (i) la natura dei reati suscettibili di giustificare un ordine di intercettazione; (ii) la definizione delle categorie di persone che possono essere sottoposte a intercettazione; (iii) il limite della durata di tale misura di sorveglianza;

71. Klass e altri, n. 5029/71 §§ 30-38; Malone c. Regno Unito, n. 8691/79§ 64; e Weber e Saravia c. Germania n. 54934/00, §§ 78 and 79, Association for European Integration and Human Rights e Ekmidzhiev c. Bulgaria n. 62540/00 § 58, § 69-70.

72. Malone c. Regno Unito, n. 8691/79 § 67; Valenzuela Contreras c. Spagna, sentenza del 30 luglio 1998, Rapporti 1998-V, p. 1925, § 46 (iii); e Khan c. Regno Unito, n.35394/97, § 26, Association for European Integration and Human Rights e Ekmidzhiev c. Bulgaria, n. 62540/00, §71.

(iv) le procedure da seguire per l'esame, l'utilizzazione e la conservazione dei dati ottenuti; (v) le precauzioni da prendere quando si comunicano i dati ad altre parti e infine le circostanze in cui i dati così ottenuti possono o devono essere cancellati o le registrazioni devono essere distrutte.⁷³

– *Controllo e riesame da parte delle autorità competenti*– la Corte richiede l'esistenza di garanzie adeguate e sufficienti contro gli abusi.⁷⁴

84. La giurisprudenza della Corte in materia di rispetto della vita privata sul luogo di lavoro ha ritenuto che le comunicazioni telefoniche di un dipendente sul suo luogo di lavoro sono coperte dal diritto al rispetto della privacy e della corrispondenza privata. Le email inviate dal luogo di lavoro e le informazioni ottenute sorvegliando l'utilizzo personale di Internet sul lavoro dovrebbero essere protette in virtù dell'articolo 8 della CEDU. In assenza di un avvertimento sulla possibilità di una sorveglianza di questo tipo, il dipendente può ragionevolmente aspettarsi che la sua vita privata sia rispettata per quanto riguarda le sue conversazioni telefoniche, email e uso di Internet sul luogo di lavoro.⁷⁵ L'utente può essere assistito per fare valere i propri diritti dalle autorità garanti per la protezione dei dati o da altre autorità competenti negli Stati membri.

85. I garanti per la protezione dei dati, che esistono nella maggior parte degli Stati membri, svolgono un ruolo essenziale di indagine, intervento, sensibilizzazione o altrimenti di riparazione dell'ingerenza nel trattamento dei dati personali, indipendentemente dal ruolo precipuo dello Stato di garantire la tutela dei dati personali nell'ambito più vasto del suo obbligo di proteggere il diritto al rispetto della vita privata e familiare.

Istruzione e conoscenze generali

86. Il diritto all'istruzione è sancito dall'articolo 2 del Protocollo 1 alla CEDU. La Raccomandazione CM/Rec(2007)16 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulle misure finalizzate a promuovere il valore di servizio pubblico di Internet incoraggia la creazione e l'elaborazione, l'utilizzo e l'accesso ai contenuti pedagogici, culturali e scientifici disponibili in formato digitale, al fine di garantire che tutte le culture possano esprimersi e abbiano accesso a Internet in tutte le lingue, ivi comprese le lingue autoctone.⁷⁶ Gli utenti di

73. *Kruslin c. Francia*, n. 11801/85 § 33; *Huvig c. Francia*, n. 11105/84 § 32; *Amann c. Svizzera*, n. 27798/95 § 56; *Weber e Saravia c. Germania*, n. 54934/00 § 93; *Association for European Integration and Human Rights e Ekmidzhiev c. Bulgaria*, n. 62540/00 § 76.

74. *Ibid.*, n. 62540/00 § 77.

75. *Copland c. Regno Unito*, n. 62617/00, §41, 42.

76. Si veda inoltre la nota precedente 8, CM/Rec(2007)16 Sezione IV.

Internet devono avere libero accesso alle opere culturali e ai lavori di ricerca finanziati con fondi pubblici.⁷⁷ Dovrebbe ugualmente essere garantito, con ragionevoli restrizioni, l'accesso libero ai materiali appartenenti al patrimonio digitale che sono di pubblico dominio. Certe condizioni all'accesso alle conoscenze possono essere fissate in casi specifici, per retribuire i titolari dei diritti per il lavoro svolto, nei limiti ammissibili delle eccezioni al diritto alla protezione della proprietà intellettuale.

87. Gli utenti di Internet dovrebbero avere la capacità di acquisire le informazioni basilari, l'istruzione, le conoscenze e le competenze necessarie all'esercizio dei loro diritti umani online. Questo principio è conforme alle norme del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, che promuovono le conoscenze informatiche come requisito fondamentale per accedere all'informazione, all'esercizio dei diritti culturali e al diritto all'educazione mediante le TIC.⁷⁸

88. I programmi e le iniziative di formazione a Internet mettono in grado gli utenti di analizzare con occhio critico l'accuratezza e l'affidabilità dei contenuti che possono consultare sul web. Il Comitato dei Ministri ha raccomandato agli Stati membri di facilitare l'accesso alle tecniche TIC di informazione e di comunicazione e di promuovere l'istruzione digitale, per consentire a tutti, e in particolare ai bambini, di acquisire le competenze necessarie per lavorare con un'ampia gamma di TIC e fare un'analisi critica della qualità delle informazioni, particolarmente quelle che potrebbero essere nocive per loro.⁷⁹

Bambini e giovani

89. I bambini e i giovani hanno il diritto di esprimere liberamente le loro opinioni, di partecipare alla vita della società e di essere coinvolti nelle decisioni che li riguardano utilizzando Internet e altre tecniche di informazione e di comunicazione. Tale affermazione è basata sulle norme del Comitato dei Ministri, che stabiliscono che tutti i bambini e i giovani di meno di 18 anni dovrebbero disporre del diritto, dei mezzi, dei luoghi, della possibilità e, se necessario, di un supporto per esprimere liberamente la loro opinione, essere ascoltati e contribuire ai processi decisionali che li riguardano direttamente, e di vedere presi debitamente in considerazione i loro punti di vista, in funzione della loro età, maturità e capacità di comprensione. Il diritto di partecipazione

77. Ibid.

78. Dichiarazione del Comitato dei Ministri sui diritti umani e lo stato di diritto nella società dell'informazione, CM(2005)56 finale 13 maggio 2005.

79. Ibid.

dei bambini e dei giovani si applica pienamente nell'ambiente online, senza discriminazioni fondate su motivi quali la razza, l'appartenenza etnica, il colore, il genere, la lingua, la religione, le opinioni politiche o di altro tipo, l'origine nazionale o sociale, il censo, l'handicap, la nascita, l'orientamento sessuale o qualunque altra condizione.⁸⁰

90. I bambini e i giovani dovrebbero ricevere informazioni adattate alla loro età e situazione, ivi compreso tramite i social network e altri media, sulle possibilità di cui dispongono per esercitare i loro diritti. Dovrebbero essere pienamente informati della portata della loro partecipazione, e in particolare dei limiti imposti al loro impegno, dei risultati attesi e reali della loro partecipazione e di come le loro opinioni sono state finalmente prese in considerazione.⁸¹ Quando ritengono che sia stato violato il loro diritto alla partecipazione, dovrebbero disporre di effettive vie di ricorso e di possibilità di ottenere riparazione, grazie a meccanismi di reclami e procedure amministrative e giudiziarie a misura di minore, tra cui l'assistenza e un supporto perché possano avvalersi di tali misure.⁸²

91. I bambini e i giovani utenti dovrebbero essere in grado di utilizzare Internet in modo sicuro e nel pieno rispetto della loro vita privata. Dovrebbero ricevere informazioni e una formazione da parte degli insegnanti, degli educatori e dei genitori. Le loro conoscenze in campo informatico devono essere intese come la padronanza degli strumenti di accesso all'informazione, la capacità di sviluppare un'analisi critica dei contenuti e l'acquisizione delle competenze di comunicazione utili per promuovere la cittadinanza e un utilizzo creativo; delle iniziative di formazione dovrebbero essere destinate ai bambini e ai loro educatori, affinché imparino a utilizzare Internet e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in modo positivo e responsabile.⁸³

92. Il diritto dei bambini al rispetto della loro vita privata è stato esaminato nell'ambito di ricorsi presentati dinanzi alla Corte. Il benessere fisico e psicologico dei bambini è un aspetto essenziale del loro diritto al rispetto della vita privata. Gli Stati membri hanno l'obbligo positivo di garantire il rispetto

80. Raccomandazione CM/Rec(2012)2 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla partecipazione dei bambini e dei giovani di età inferiore ai 18 anni.

81. Ibid.

82. Si veda la Raccomandazione CM Rec(2011)12 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sui diritti dei bambini e i servizi sociali adatti ai bambini e alle loro famiglie, Linee guida del Consiglio d'Europa per una giustizia a misura di minore.

83. Raccomandazione Rec(2006)12 del Comitato dei Ministri relativa a facilitare l'autonomia dei bambini nel nuovo ambiente dell'informazione e della comunicazione.

effettivo di tale diritto.⁸⁴ La Corte ritiene che la dissuasione efficace di atti gravi che mettono in pericolo i valori fondamentali e gli aspetti essenziali della vita privata richiede disposizioni legislative e indagini penali effettive.⁸⁵

93. È importante comprendere che il contenuto creato o utilizzato dai bambini e dai giovani su Internet o i contenuti creati da altri e riguardanti i bambini e i giovani (ad esempio foto, video, testi, o altri contenuti), come pure le tracce di tali contenuti (file di log, archivi e manipolazioni effettuate) possono avere una lunga durata o essere accessibili continuamente. Tale fatto può arrecare pregiudizio alla loro dignità, sicurezza e privacy o renderli in altro modo vulnerabili, adesso, o più tardi nella vita. Per questo, è necessario fornire loro, come pure ai loro genitori, tutori, insegnanti o a quanti se ne occupano, i mezzi per comprendere e affrontare tale realtà, e per tutelare la loro vita privata online. A tale fine, è importante che siano disponibili consigli pratici su come ottenere la soppressione di informazioni personali online. Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha fornito delle Linee guida agli Stati membri su questo punto, affermando che non dovrebbe essere accessibile in modo durevole o permanente, tranne nell'ambito dell'applicazione della legge, alcuna documentazione dei contenuti generati da bambini su Internet che possa arrecare pregiudizio alla loro dignità, sicurezza e privacy o renderli in altro modo vulnerabili, adesso o più tardi nella vita.⁸⁶ Per questo, ha invitato gli Stati membri a studiare insieme, se del caso con altri soggetti pertinenti, la fattibilità di rimuovere o di eliminare tali tipi di contenuto, comprese le sue tracce (file di log, archivi e manipolazioni effettuate), entro un tempo ragionevole.⁸⁷ Il comma 3, tuttavia, non si applica ai contenuti riguardanti bambini e giovani creati dalla stampa e dagli editori. La prima frase di questa disposizione della Guida precisa infatti che si tratta dei casi in cui i contenuti riguardanti i bambini o i giovani sono stati creati da loro stessi o da altri utenti di Internet.

94. Per quanto concerne i contenuti e i comportamenti dannosi online, i minori hanno diritto a un aiuto speciale e a un'assistenza adatta alla loro età e alla loro situazione, in particolare tenendo conto dei rischi di danni che possono essere provocati dalla pornografia online, dalla rappresentazione

84. K.U. c. Finlandia - 2872/02 § 40, 41.

85. X e Y c. Paesi Bassi, §§ 23-24 e 27; August c. Regno Unito, n. 36505/02; M.C. c. Bulgaria, n. 39272/98, § 150. K.U. c. Finlandia, n. 2872/02 § 46.

86. Dichiarazione del Comitato dei Ministri sulla protezione della dignità, la sicurezza e la vita privata dei bambini su Internet.

87. Ibid.

umiliante e stereotipata dell'immagine della donna, dalla rappresentazione e glorificazione della violenza e delle automutilazioni, in particolare i suicidi, da espressioni umilianti, discriminatorie o razziste, o dalla loro apologia, dall'adescamento a fini di abuso sessuale, dal reclutamento di bambini vittime della tratta di esseri umani, da bullismo, stalking e altre forme di molestie, che possono avere effetti dannosi sul benessere fisico, emotivo e psicologico dei bambini.⁸⁸ I bambini e i giovani utenti di Internet dovrebbero pertanto essere informati, in modo adattato alla loro età e alle loro circostanze particolari, dei tipi di contenuti e di comportamenti illeciti.

95. I bambini e i giovani dovrebbero essere in grado di segnalare i contenuti e i comportamenti che possono essere dannosi e dovrebbero potere ricevere consigli e un supporto, nel debito rispetto del loro diritto alla riservatezza e all'anonimato. Tale principio si applica in particolare nel contesto dei social network. Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha raccomandato agli Stati membri di adottare misure adeguate al riguardo,⁸⁹ in particolare per proteggere i bambini e i giovani dai contenuti dannosi e a tal fine di:

- fornire informazioni precise sui tipi di contenuto o di condivisione di contenuti o di comportamenti che possono essere contrari alle disposizioni legislative in vigore;
- sviluppare delle politiche editoriali che consentano di definire come “inappropriati” certi contenuti o comportamenti, indicate nelle condizioni generali per l'uso del servizio di social network, garantendo che tale approccio non limiti la libertà di espressione e di informazione;
- creare meccanismi facilmente accessibili per segnalare qualsiasi contenuto o comportamento inappropriato o apparentemente illecito postato sui social network;
- reagire tempestivamente a ogni denuncia relativa al bullismo e all'adescamento online.⁹⁰

96. I bambini e i giovani dovrebbero essere informati dei rischi per il loro benessere fisico e psicologico, in particolare dei rischi legati allo sfruttamento e gli abusi sessuali online che richiedono una protezione speciale. Vi fanno

88. Raccomandazione CM/Rec(2009)5 del Comitato dei Ministri agli Stati membri relative alle misure destinate a proteggere i bambini contro i contenuti e i comportamenti dannosi e a promuoverne l'attiva partecipazione nel nuovo ambiente dell'informazione e della comunicazione.

89. CM/Rec(2012)4, Allegato, II, §10.

90. Ibid.

riferimento la Convenzione del Consiglio d'Europa, abitualmente chiamata Convenzione di Lanzarote e la giurisprudenza pertinente della Corte, che riconosce che gli Stati hanno l'obbligo positivo di garantire la protezione dei minori online.⁹¹

97. Ai sensi della Convenzione di Lanzarote, i minori dovrebbero essere protetti contro ogni condotta mirante a reclutarli, costringerli o indurli a partecipare a spettacoli pornografici accessibili o disponibili su Internet (utilizzando, ad esempio, webcam, chat online o siti di giochi.⁹² Devono altresì essere protetti dall'adescamento da parte di un adulto, mediante l'utilizzo di Internet o di altre tecnologie dell'informazione e della comunicazione per incontri a scopi sessuali (grooming) o al fine di produrre materiale pedopornografico i minori che, conformemente alle pertinenti disposizioni del diritto nazionale, non abbiano raggiunto l'età minima legale per compiere attività sessuali.⁹³

98. I bambini dovrebbero essere incoraggiati a partecipare all'elaborazione e all'attuazione di politiche, programmi e altre iniziative pubbliche riguardanti la lotta contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali nei confronti di minori in ambiente online.⁹⁴ Dovrebbero avere accesso a mezzi adattati alla loro età per segnalare presunti episodi di sfruttamento e abuso sessuale su Internet e denunciarli mediante servizi di informazione, quali le linee di assistenza telefonica e su Internet. Dovrebbero potersi avvalere di consigli e assistenza per l'utilizzazione di tali servizi, nel rispetto del loro diritto alla riservatezza e all'anonimato.⁹⁵

Vie di ricorso effettive

99. Il diritto a un ricorso effettivo è garantito dall'Articolo 13 della CEDU. Ogni persona i cui diritti e le cui libertà sono stati limitati o violati su Internet ha diritto a un ricorso effettivo.

100. L'Articolo 13 della CEDU garantisce l'esistenza nel diritto interno di un ricorso che consenta di fare rispettare i diritti e le libertà ivi sanciti, indipendentemente dalla forma in cui sono garantiti nell'ordinamento giuridico

91. K.U. c. Finlandia n. 2872/02.

92. Convenzione del Consiglio d'Europa sulla protezione dei minori contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali, STCE n. 201, Articolo 2; Articolo 21, si veda inoltre il rapporto esplicativo su tali articoli.

93. Ibid. Articolo 23.

94. Ibid. Articolo 9/1.

95. Ibid. Articolo 13. Si veda anche Raccomandazione CM/Rec(2011)12 del Comitato dei Ministri agli Stati membri su diritti dei minori e i servizi sociali adatti per i bambini e la famiglie, Linee guida del Consiglio d'Europa per una giustizia a misura di minore.

nazionale. La disposizione di questo articolo richiede pertanto la possibilità di esaminare il contenuto di una doglianza fondata sulla Convenzione e di concedere una riparazione appropriata.⁹⁶ Gli Stati hanno l'obbligo positivo di condurre un'indagine riguardo alle presunte violazioni dei diritti umani, che deve essere scrupolosa, approfondita ed effettiva. Le procedure seguite devono consentire all'organo competente di decidere sulla fondatezza del ricorso per la violazione della Convenzione, e di sanzionare ogni violazione constatata, ma anche di garantire l'esecuzione delle decisioni prese.⁹⁷

101. Dovrebbe essere affidato a un'autorità nazionale il compito di pronunciarsi sulle presunte violazioni dei diritti garantiti dalla CEDU.⁹⁸ Deve esistere uno specifico procedimento giuridico mediante il quale un individuo possa lamentare i tempi irragionevolmente lunghi per determinare i suoi diritti.⁹⁹ Tale autorità non deve necessariamente essere un organo giudiziario, purché presenti una garanzia di indipendenza e di imparzialità. Tuttavia, i suoi poteri e le garanzie procedurali offerte dovrebbero permettere di determinare se un ricorso è effettivo.¹⁰⁰

102. La procedura seguita dall'autorità nazionale competente dovrebbe permettere un'indagine efficace in caso di violazione e dovrebbe consentire alla suddetta autorità di pronunciarsi sulla fondatezza della lagnanza riguardo a una violazione dei diritti della CEDU,¹⁰¹ di sanzionare ogni violazione e di garantire alla vittima che la decisione presa sarà eseguita.¹⁰² Il ricorso deve essere effettivo nella pratica e nel diritto e non essere condizionato dalla certezza di un risultato favorevole per il ricorrente.¹⁰³ Per quanto nessun singolo ricorso possa da solo soddisfare pienamente le esigenze dell'Articolo 13, lo potrà fare l'esercizio dell'insieme delle vie di ricorso offerte dal diritto interno.¹⁰⁴

103. Dovrebbero essere disponibili vie di ricorso effettive, conosciute, accessibili, economicamente abbordabili e che permettano di garantire un'adeguata

96. Kaya c. Turchia, n. 22729/93, §106.

97. Smith e Grady c. Regno Unito, n. 33985/96 33986/96.

98. Silver e altri c. Regno Unito, n. 5947/72; 6205/73; 7052/75; 7061/75; 7107/75; 7113/75; 7136/75 §113; Kaya c. Turchia, n. 22729/93, §106.

99. Kudla c. Polonia, n. 30210/96, §157.

100. Silver e altri c. Regno Unito, n. 5947/72; 6205/73; 7052/75; 7061/75; 7107/75; 7113/75; 7136/75 §113; Kaya c. Turchia, n. 22729/93, §106.

101. Smith e Grady c. Regno Unito, n. 33985/96 33986/96, § 138.

102. Iatridis c. Grecia, n. 31107/96, § 60.

103. Kudla c. Polonia, n. 30210/96, §158.

104. Silver e altri c. Regno Unito, n.5947/72; 6205/73; 7052/75; 7061/75; 7107/75; 7113/75; 7136/75 §113; Kudla c. Polonia, n. 30210/96 §157.

riparazione. Un ricorso effettivo può ugualmente essere ottenuto direttamente presso i fornitori di servizi Internet (sebbene possano non godere di un'indipendenza sufficiente corrispondente alle disposizioni dell'Articolo 13 della CEDU), dei pubblici poteri e/o di altre istituzioni nazionali di difesa dei diritti umani. Le possibilità di ottenere riparazione comprendono un'indagine, una spiegazione da parte del fornitore del servizio o del provider, la possibilità di rispondere a un'affermazione ritenuta ad esempio diffamatoria oppure offensiva, il ripristino del contenuto creato dall'utente dopo che è stato eliminato da un provider dei servizi online, e la riconnessione a Internet, se l'utente si era visto bloccare il collegamento, con relativo equo risarcimento.

104. Gli Stati, nell'ambito dei loro obblighi positivi di proteggere gli individui contro violazioni dei diritti umani commesse da imprese private, dovrebbero adottare i provvedimenti necessari per assicurare che, quando si verificano tali violazioni, le vittime abbiano accesso a meccanismi giudiziari e non giudiziari di risarcimento.¹⁰⁵ I Principi guida delle Nazioni Unite relativi alle imprese e ai diritti umani specificano che le società dovrebbero istituire meccanismi di reclamo accessibili, prevedibili (che prevedano una procedura chiara e conosciuta, con indicazioni dei tempi richiesti per ogni fase del procedimento, spiegazioni precise dei tipi di procedimento, degli esiti disponibili e dei mezzi per controllarne l'attuazione) eque (che garantiscano l'accesso alle fonti di informazione, ai consigli e alle consulenze), trasparenti e in grado di offrire misure di riparazione pienamente compatibili con le norme internazionali in materia di diritti umani.¹⁰⁶

105. Gli utenti di Internet dovrebbero ricevere informazioni chiare e trasparenti riguardanti i mezzi di ricorso a loro disposizione. Tali informazioni potrebbero essere contenute nei termini e condizioni di utilizzo del servizio o in altre linee guida e politiche dei fornitori dei servizi di connessione alla rete Internet /dei provider di servizi online. Dovrebbero altresì disporre di strumenti pratici e accessibili per contattare i fornitori di accesso/i provider di servizi online per sottoporre i loro problemi. Dovrebbero potere chiedere informazioni e cercare riparazione. Tra gli esempi di ricorso a disposizione degli utenti di Internet figurano le linee telefoniche di assistenza gestite dai

105. La questione della responsabilità sociale delle imprese e gli obblighi positivi degli Stati di proteggere i diritti umani sono spiegati nei paragrafi da 19 a 28 delle motivazioni.

106. Si veda Principi guida delle Nazioni Unite relativi alle imprese e ai diritti umani: attuare il quadro "Proteggere, Rispettare e Rimediare" (A/HRC/17/31) adottato dal Consiglio per i diritti umani dell'ONU con la Risoluzione relativa ai diritti umani e alle società transnazionali e altre imprese A/HRC/RES/17/4, capitolo III, principi 28-31.

fornitori di servizi Internet o dalle associazioni di protezione dei consumatori, alle quali possono rivolgersi gli utenti in caso di violazione dei loro diritti o di quelli di altre persone. Dei consigli dovrebbero ugualmente essere forniti dai pubblici poteri e/o dagli organismi nazionali per la tutela dei diritti umani (quali l'*ombudsman* o il mediatore), dai garanti per la protezione dei dati, dalle autorità di regolazione delle comunicazioni elettroniche, dai servizi di assistenza ai cittadini, dalle associazioni di protezione dei diritti umani o dei diritti digitali o dalle organizzazioni di difesa dei consumatori.

106. Gli utenti di Internet dovrebbero essere tutelati contro la criminalità informatica. Gli Stati firmatari della Convenzione di Budapest si sono impegnati a proteggere i cittadini da attività criminali e da reati commessi su Internet. Gli utenti di Internet possono quindi ragionevolmente aspettarsi di essere protetti contro attività criminali o reati commessi online o mediante l'utilizzo di Internet.

107. L'accento è posto sulle violazioni della riservatezza e dell'integrità dei sistemi e dei dati in essi contenuti e sui reati commessi mediante un computer. I reati legati ai contenuti (pedopornografia, violazione del copyright) non sono coperti in questo contesto, essendo considerato che sono trattati nella parte della Guida riguardante i diritti dei bambini. Si ritiene d'altro canto che la protezione dei titolari dei diritti d'autore riguarda gli interessi di questi ultimi, piuttosto che quelli degli utenti di Internet. Le intercettazioni e la sorveglianza delle comunicazioni sono del pari affrontate nella sezione relativa alla protezione della vita privata e dei dati a carattere personale.

108. Gli utenti di Internet hanno un legittimo interesse a gestire, sfruttare e controllare i loro sistemi informatici senza perturbazioni e ostacoli. Dovrebbero essere protetti da accessi illegali all'insieme o a una parte del loro sistema informatico, compreso l'hardware, i componenti, i dati memorizzati nel sistema installato, le directory, i dati relativi al traffico e ai contenuti. Questo aspetto comprende inoltre la protezione contro le intrusioni non autorizzate nei sistemi informatici e nei dati in essi contenuti (hacking, cracking o altre forme di intrusione) che possono rappresentare un ostacolo per gli utilizzatori di sistemi e dati online, quali l'accesso a dati confidenziali (password, informazioni e segreti, ecc.).¹⁰⁷

109. Gli utenti di Internet dovrebbero inoltre essere protetti contro gli attacchi all'integrità dei dati contenuti nel loro computer con programmi di codici

¹⁰⁷.Convenzione di Budapest sulla criminalità informatica, Articolo 2, Rapporto esplicativo, §.44-50.

nocivi (ad esempio virus e cavalli di Troia).¹⁰⁸ Dovrebbero ugualmente essere tutelati contro le ingerenze nel funzionamento del loro computer o dei loro sistemi di telecomunicazioni con l'introduzione, la trasmissione, il danneggiamento, l'eliminazione, l'alterazione o la soppressione di dati informatici,¹⁰⁹ quali, ad esempio, programmi che generano interruzione del sistema sotto forma di 'servizio negato', attacchi, distribuzione di codici nocivi quali virus, che impediscono o rallentano notevolmente il funzionamento del sistema, o programmi che inviano enormi quantità di posta elettronica per paralizzare le funzioni di comunicazione del sistema (spamming). A seconda della legislazione nazionale, può costituire un'infrazione amministrativa o un reato penale.

110. Gli utenti di Internet dovrebbero essere protetti contro ogni falsificazione informatica relativa alla creazione non autorizzata o all'alterazione dei dati in modo che acquisiscano un diverso valore probatorio nella conclusione di transazioni basate sull'autenticità delle informazioni contenute in tali dati.¹¹⁰

111. Gli utenti di Internet hanno il legittimo interesse di godere della protezione dei loro asset rappresentati o gestiti da sistemi informatici (fondi elettronici, depositi di denaro). Dovrebbero essere protetti contro frodi informatiche che provocano all'utente un pregiudizio economico diretto o un danno patrimoniale (perdita di denaro, immobilizzazioni materiali o immateriali con un valore economico), quali le frodi compiute con carta di credito.¹¹¹

112. Qualsiasi misura di sicurezza finalizzata a garantire la protezione degli utenti di Internet contro la criminalità informatica deve rispettare pienamente le norme della CEDU, in particolare il diritto al rispetto della vita privata e familiare e della libertà di espressione.¹¹²

113. Gli utenti di Internet hanno diritto a un equo processo, come sancito dall'Articolo 6 della CEDU. Ciò rimanda alla determinazione dei diritti civili e degli obblighi o dell'imputazione della responsabilità penale per le loro attività in rete. In particolare, riguarda i principi chiave enunciati dalla Corte, e segnatamente il diritto a un processo equo, pubblico e in tempi ragionevoli, da parte di un tribunale indipendente e imparziale, il diritto di avviare un procedimento dinanzi a un tribunale, il diritto alla soluzione della controversia, a una

108.Ibid. Articolo 4, Rapporto esplicativo §, 60-61.

109.Ibid. Articolo 5, Rapporto esplicativo § 65-69.

110.Ibid. Articolo 7, Motivazioni § 81.

111.Ibid. Articolo 8, motivazioni § 86-88.

112.Ibid. Articolo 15.

sentenza motivata e all'esecuzione delle sentenza, il diritto al contraddittorio e alla parità delle armi.

114. La Corte, seppure in sentenze non legate all'utilizzo di Internet, ha stabilito dei principi generali, riguardanti l'amministrazione della giustizia (indipendenza, imparzialità, competenza del foro), la protezione del diritto delle parti (giusto processo, parità delle armi e udienza pubblica) e l'efficienza dell'amministrazione della giustizia (tempi ragionevoli).

115. L'utente di Internet ha il diritto di presentare un ricorso individuale dinanzi alla Corte, dopo avere esaurito le vie di ricorso interne disponibili ed effettive, entro un termine di sei mesi¹¹³ dalla data alla quale è stata presa la decisione finale.

113. Il termine sarà di quattro mesi dopo l'entrata in vigore del Protocollo n. 15 alla CEDU.

Il 16 aprile 2014, il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha adottato la Raccomandazione CM/Rec(2014)6 relativa a una Guida dei diritti umani per gli utenti di Internet. Internet gioca un ruolo importante nella vita quotidiana degli individui ed influenza ogni aspetto della nostra società. Internet evolve in continuazione fornendo ai cittadini innumerevoli possibilità di accesso alle informazioni ed ai servizi online, di connessione e comunicazione, di condivisione di idee e conoscenza a livello globale. Questa Guida si basa sulla Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo e sugli altri strumenti e convenzioni del Consiglio d'Europa riguardanti i vari aspetti della protezione dei diritti dell'uomo. Inoltre, la Guida trae ispirazione dall'interpretazione di tali diritti e libertà fornita costantemente dalla giurisprudenza della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo e dagli altri strumenti giuridici del Consiglio d'Europa. La Guida dovrebbe essere considerata come un documento di riferimento per tutti i soggetti interessati a promuovere e garantire il pieno godimento dei diritti fondamentali degli utenti di Internet. Tutti i Membri del Consiglio d'Europa sono tenuti a garantire il rispetto, la protezione e il pieno godimento dei diritti e delle libertà sanciti negli strumenti giuridici che hanno ratificato.

www.coe.int

Il Consiglio d'Europa è la principale organizzazione di difesa dei diritti umani del continente. Include 47 Stati membri, 28 dei quali fanno anche parte dell'Unione europea. Tutti gli Stati membri del Consiglio d'Europa sono segnatari della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo, un trattato concepito per proteggere i diritti umani, la democrazia e lo stato di diritto. La Corte europea dei diritti dell'uomo supervisiona l'attuazione della Convenzione negli Stati membri.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE