Informatica e diritto

Rivista internazionale

diretta da

SEBASTIANO FARO
MARINA PIETRANGELO

Informatica e diritto

Rivista internazionale

XLIII annata - Seconda serie - vol. XXVI (2017) - n. 1-2

Periodicità semestrale (max 500 pagine annuali)

Direzione: Sebastiano Faro, Marina Pietrangelo

Comitato scientifico nazionale: Federigo Bambi, Massimo Carli, Gian Luca Conti, Pasquale Costanzo Rosa Maria Di Giorgi, Elio Fameli, Enrico Francesconi, Dino Giuli, Mario Jori, Nicola Lettieri Donato A. Limone, Luigi Lombardi Vallauri, Elisabetta Marinai, Monica Palmirani, Stefano Pietropaoli Francesco Romano, Maria-Teresa Sagri, Giovanni Sartor, Giancarlo Taddei Elmi, Vincenzo Zeno-Zencovich, Giovanni Ziccardi

Comitato dei corrispondenti stranieri: Y. Amoroso (C), T.J.M. Bench Capon (GB), W. Boyd (USA) D. Bourcier (F), V. De Mulder (NL), J. Dumortier (NL), F. Galindo (E), A. Gardner (USA), T. Gordon (D), G. Greenleaf (AUS), O.P. Hance (L), W. Kilian (D), F. Lachmayer (A), P. Leith (IRL), E. Mackaay (CAN), A. Maclntosh (GB), P. Maharg (GB), J. Mayor (USA), L.T. McCarty (USA), F. Novak (CZ) A. Paliwala (GB), A.E. Perez-Luño (E), R. Petrauskas (LT), L. Philipps (D), Y. Poullet (B), A. Saarempaa (FIN), P. Seipel (S), W.R. Svoboda (A), E. Schweighofer (A), R. Susskind (GB), H. Yoshino (J) T. Van Engers (NL), M.A. Wimmer (A), R. Winkels (NL), J. Zeleznikow (AUS)

Segreteria di redazione: Simona Binazzi

Composizione testi in LaTeX: Simona Binazzi, Giuseppina Sabato

La Rivista è organo dell'Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica (già Istituto per la Documentazione Giuridica) del Consiglio Nazionale delle Ricerche.

Informatica e diritto è indicizzata da DoGi - Dottrina Giuridica; Google Scholar; Articoli italiani di periodici accademici (AIDA); Essper; Bibliografia corrente della Biblioteca della Corte di giustizia. La Rivista è inoltre presente nel Catalogo italiano dei periodici (ACNP), in NILDE (Network Inter Library Document Exchange) e in Journalseek. Tutti gli indici e i riassunti sono disponibili sul sito della Rivista. Sullo stesso sito sono liberamente disponibili i testi integrali fino al 2012.

Direzione e redazione
ITTIG / CNR
Via dei Barucci, 20 - 50127 Firenze
tel.: 055 43995 - fax: 055 4399605
rivista@ittig.cnr.it - www.ittig.cnr.it/Informaticaediritto

Gli autori possono inviare articoli in formato digitale all'indirizzo di posta elettronica della Rivista seguendo i criteri redazionali indicati all'indirizzo web.

Secondo la procedura di *peer review*, ogni articolo inviato alla Rivista è sottoposto alla valutazione di due *referee* anonimi scelti dalla Direzione

Amministrazione
Edizioni Scientifiche Italiane s.p.a.
Via Chiatamone, 7 - 80121 Napoli
tel.: 081 7645443 - fax: 081 7646477
info@edizioniesi.it - www.edizioniesi.it
Registrazione presso il Tribunale di Napoli al n. 4379 del 22/3/93. Responsabile: Sebastiano Faro.
Iscritta a Registro Nazionale della Stampa in data 29/7/85 al n. 1635. Spedizione in abbonamento postale art. 2, comma 20/b, legge 662/96 filiale di Napoli.

Copyright by Edizioni Scientifiche Italiane - Napoli.

Periodico esonerato da B.A.M. art. 4, comma 1, n. 6, d.P.R. 627 del 6/10/78.

Social media e diritti.
Diritto e social media

a cura di

Gian Luca Conti, Marina Pietrangelo
Francesco Romano

A Stefano Rodotà

11 *Presentazione*

13 *Introduzione* di MARINA PIETRANGELO, FRANCESCO ROMANO, GIAN LUCA CONTI

RESPONSABILITÀ

41 FULVIA ABBONDANTE, *Il ruolo dei social network nella lotta all'*hate speech: *un'analisi comparata fra l'esperienza statunitense e quella europea*

69 MARIA ROMANA ALLEGRI, *Alcune considerazioni sulla responsabilità degli intermediari digitali, e particolarmente dei* social network provider, *per i contenuti prodotti dagli utenti*

113 FRANCESCO DI TANO, *Prospettive* de iure condendo *sulla responsabilizzazione dei content provider*

127 CARLO MARCHETTI, GIANCARLO SALONE, *La tracciabilità nelle reti sociali degli autori di contenuti: limiti operativi, giuridico-normativi, e possibili approcci*

139 PIETRO MARIA SABELLA, *Il fenomeno del* cybercrime *nello spazio giuridico contemporaneo. Prevenzione e repressione degli illeciti penali connessi all'utilizzo di Internet per fini di terrorismo, tra esigenze di sicurezza e rispetto dei diritti fondamentali*

177 ALESSIA SCHIAVON, Cat-Fish, Romance Fraud *e Sextortion: le nuove frontiere dell'adescamento nei social media*

POLITICA E PARTECIPAZIONE

203 GIANMARCO GORI, *Social media ed elezioni. I limiti del diritto e il rischio di una* modulated democracy

237 VITTORIO PAMPANIN, *I nuovi protagonisti del mondo digitale tra neutralità della Rete e accesso all'informazione*

259 SAULLE PANIZZA, *Social media e fenomeni intimidatori nei confronti degli amministratori locali*

273 ILARIA RIVERA, *La Rete, i populismi e i partiti politici 2.0*

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

293 MAURO ALOVISIO, CINZIA BORCIU, *I social media e le nuove opportunità per una pubblica amministrazione al servizio del cittadino: lo strumento delle* social media policy

319 FERNANDA FAINI, Social open government: *l'utilizzo dei social media nell'amministrazione digitale e aperta*

347 MATTEO FALCONE, *I social media,* data analytics*, amministrazioni pubbliche: come le amministrazioni usano i dati provenienti dal social media?*

367 C. ELIO GUARNACCIA, *La prima giurisprudenza sul rapporto tra pubblico impiego e social media*

383 LUIGI RUFO, *Social media e consulto medico: tra opportunità e rischi per i pazienti*

MINORI

397 RICCARDO MICHELE COLANGELO, *La legge sul cyberbullismo. Considerazioni informatico-giuridiche e comparatistiche*

419 LUISA LODEVOLE, *L'uso delle tecnologie digitali nel contesto della scuola: attività didattiche, comunicazioni scuola-famiglia e rilievi penalistici*

437 GIORGIO PEDRAZZI, *Minori e social media: tutela dei dati personali, autoregolamentazione e privacy*

453 MIMMA ROSPI, *Social media, minori e cyberbullismo: lo* status quo *della legislazione nazionale ed eurounitaria*

Impresa e diritto d'autore

485 Jacopo Ciani, Massimo Tavella, *La riconoscibilità della natura pubblicitaria della comunicazione alla prova del* digital: native advertising *tra obbligo di* disclosure *e difficoltà di controllo*

519 Fabio Dell'Aversana, *Quale copyright per il mondo del file sharing? Il caso dei social network*

RIASSUNTI / ABSTRACTS

541 *Riassunti*

553 *Abstracts*

Presentazione

Il volume propone una riflessione aperta sulle più avvertite questioni giuridiche connesse all'uso dei social media. Esso nasce da una *call* che sollecitava approfondimenti sia sui profili più generali sia su questioni più specifiche, già esplorate e indagate o emergenti.

L'ampia e qualificata risposta ha confermato l'interesse del mondo scientifico, non solo dei giuristi, verso questi temi, con una prevalenza delle riflessioni in tema di responsabilità (degli OTT, dei provider, dei singoli ecc.) e di tutela dei minori che si muovono nella Rete. Numerosi e approfonditi sono infatti nel volume i contributi che trattano della responsabilità dei provider, per esempio, per i contenuti diffusi mediante i social; o della necessità di nuove o più efficaci garanzie per contrastare i fenomeni di odio e discriminazione, tra cui il cosiddetto cyberbullismo, che ferisce specialmente i giovani "navigatori".

Molti e anch'essi esaustivi i saggi sull'uso dei social media in ambito pubblico, i quali si occupano sia dell'inquadramento normativo del fenomeno a diritto vigente, sia anche delle già numerose presenze delle amministrazioni sui social. Tutti i lavori muovono dall'esame delle potenzialità del mezzo se impiegato per perseguire maggiori efficienza ed efficacia, da un lato, e una migliore relazione tra cittadino e amministrazione nei vari ambiti dell'azione amministrativa, dall'altro.

Ai social media come mezzi in grado forse di supportare le azioni partecipative della cittadinanza sono dedicati diversi contributi, che guardano, per esempio, alle nuove modalità di esercizio dei diritti politici; o all'uso dello strumento da parte di partiti e movimenti politici, con una particolare attenzione per i cosiddetti "populismi in Rete".

Non mancano, poi, riflessioni attente su profili riferibili ad alcune categorie tradizionali del diritto, per le quali tuttavia l'ampia diffusione dei social impone un ripensamento, trattandosi di fatto di istituti giuridici declinati in forme nuove, magari solo rinnovati, ma comunque tutti ancora da esplorare. Tra questi, i saggi sul diritto d'autore, su alcuni istituti tipici del diritto d'impresa o sul tema della responsabilità del lavoratore dipendente.

Specularmente, alcuni scritti sono dedicati a nuove fattispecie, emerse particolarmente in ambito penalistico: tra queste, le diverse forme di adescamento o intimidazione in Rete.

© Edizioni Scientifiche Italiane
ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

In definitiva, dunque, il volume non copre, né ambiva a farlo, tutte le questioni giuridiche sollevate all'indomani dell'apparizione dei social media e del loro radicamento nell'uso, ma certamente analizza le più urgenti e attuali.

I curatori sono, inoltre, consapevoli del fatto che una riflessione sulla Rete è strutturalmente provvisoria e precaria, perché la Rete è così. Il filo rosso che ha guidato la loro opera è stata la ricerca di un *nomos* che permetta di mantenere fermi alcuni aspetti di questa riflessione, primo di ogni altro la necessità di salvaguardare il pluralismo in una dimensione del diritto che, per la prima volta, dopo la nascita del diritto internazionale pubblico, deve fare a meno delle sovranità nazionali, ma anche delle cornici offerte dai trattati e dalle convenzioni.

La loro convinzione è che questo diritto debba essere il risultato di un dialogo democratico e che la ricerca di queste nuove forme di democrazia sia uno degli aspetti più interessanti ai quali dedicare il prosieguo di questo lavoro e quindi i prossimi numeri della *Rivista*.

Il tema era ed è ancora "di frontiera".

Anche per tale ragione ai curatori e al Comitato scientifico della Rivista è parso naturale, prima che doveroso, dedicare il volume a Stefano Rodotà. Per omaggiare uno dei primi e più avveduti studiosi di diritto e nuove tecnologie, componente del Comitato scientifico della Rivista *Informatica e diritto* sin dalla sua fondazione.

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

Introduzione*

Sulle libertà dopo i social media: una premessa, a scanso di equivoci

Le invenzioni umane sono sempre più sorprendenti. Stupiscono l'uomo stesso che le crea; e come sempre accade, talvolta deviano dall'idea originaria. Nascono da buone intuizioni, occasionali o conclusive di lunghi pensamenti. In alcuni casi, l'invenzione è il risultato di ricerche che perseguono un obiettivo dichiarato; in altri, si tratta di studi che evolvono senza tracce predefinite o costrizioni applicative. L'invenzione può essere interna ad un procedimento che mira a soddisfare interessi pubblici; oppure tende alla soddisfazione di interessi particolari o commerciali.

Questo schema è certamente sommario; esso tuttavia, pur nella semplificazione estrema, mi agevola nell'introdurre altrettanto semplicisticamente un pro memoria sulla differenza tra l'invenzione-Internet e l'invenzione-social media. Nonostante la diffusa tendenza a raccoglierli nella classe dei "nuovi mezzi" funzionali all'esercizio di certe libertà democratiche, si tratta invece, a mio avviso, di beni con caratteri del tutto diversi, molto distanti tra loro per percorso di scoperta e utilizzo. Ritengo, infatti, che solo la rete Internet (o certe sue applicazioni come il web) – e forse solo in teoria – possa essere riguardata come "metafora dei nuovi spazi democratici", per il suo potenziale espansivo sui margini di esercizio di certe libertà, anzitutto la libertà di espressione. Secondo certa letteratura, questa traccia condurrebbe finanche a considerare Internet come bene d'interesse pubblico o, come taluno ritiene, bene comune. Non altrettanto può osservarsi per i social media, i quali a ben vedere crescono e si diffondono entro recinti particolari e come prodotti commerciali. Tanto che proprio la connotazione originaria di questi ultimi, parrebbe esprimere il limite maggiore, e forse invalicabile, alla loro equiparazione alla rete Internet, come invece qualcuno auspica, forse con l'intento di arginarne gli eccessi.

La storia dei social media è breve e densa, e a tutti nota. Così che appare quasi scontato ricordare che essi non solo non offrono sevizi gratuiti, ma che – al contrario – l'accesso al servizio ha un costo elevatissimo, seppure non dichiarato né concordato (dettaglio quest'ultimo che peraltro dovrebbe

* di Marina Pietrangelo, Francesco Romano, Gian Luca Conti.

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

già preannunciare conseguenze gravi sul piano giuridico). D'altro canto, se Facebook, Twitter, Instagram o Google sono prodotti commerciali, essi inevitabilmente costano, alla stessa maniera di altri beni o servizi. I servizi offerti dai social media però hanno un prezzo altissimo, clandestino, sproporzionato e tratto con l'inganno. Apprendiamo tutti i dettagli di questo tariffario invisibile dalla lettura delle cronache di questi giorni; le quali sole già sarebbero sufficienti ad escludere in radice che beni siffatti possano aver accresciuto gli spazi democratici, incidendo specialmente sui margini elastici della libertà di espressione e del diritto di informarsi. Le relazioni e le comunicazioni tra le persone appaiono più fluide e più agevoli, senza però esserlo pienamente.

Quanto dunque i social media hanno pesato nell'espansione o, all'opposto, come proverò a sostenere, nella compressione delle libertà democratiche? Esattamente questo è il punto su cui vorrei provare a spostare la riflessione. Un interrogativo netto cui è difficile rispondere in modo altrettanto definitivo, certo; confesso tuttavia che proprio le molte, precise e varie osservazioni contenute nei saggi raccolti in questo Volume mi hanno agevolata, come dirò, nel ritenere conclusivamente prevalente l'azione compressiva delle libertà.

La grande diffusione di questi strumenti tra la popolazione mondiale chiama in causa tutti, anche i giuristi. I quali riflettono per lo più, e i lavori qui introdotti in qualche misura ne sono prova, non tanto e non solo sugli spazi di libertà, come è stato all'indomani della scoperta e della diffusione di Internet e del Web; ma piuttosto sui modi per arginare, contrastare o inibire fenomeni che comprimono le libertà personali. Così che si tratta di capire come debba essere salvaguardato il diritto alla protezione dei dati personali raccolti e trattati dai social media; o come disincentivare e punire i discorsi incitanti all'odio o al terrorismo svolti mediante i social media; o come limitare le aggressioni nei confronti dei minori registrate sui social media; e più ancora.

Un diritto reattivo, dunque, tutto giocato in difesa: chiamato in causa, se fosse necessario, non per regolare gli effetti sociali positivi (espansione delle libertà) cagionati dal nuovo fenomeno, ma gli effetti sociali negativi, cioè le violazioni del diritto positivo vigente da quello occasionate. Il giurista insomma è richiesto per accomodare il diritto positivo, nel senso di fronteggiare i colpi inferti a un sistema di regole riconosciute che appare molto fragile, come si dirà più avanti, e che sembra arretrare dinanzi a un altro sistema di regole che prende forma nei social media. Un sistema che sottotraccia tende a vivere di vita propria, a farsi autonomo, alternativo rispetto al diritto positivo: un "sistema giuridico alternativo" che forza l'ordine costituito e che tende a negare le regole degli ordinamenti democratici.

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

Il crinale è impervio, me ne rendo conto; e mi rendo conto anche che di primo acchito questa rappresentazione potrebbe finire nel novero degli oscurantismi, che sempre vengono evocati allorché la critica alle nuove frontiere dell'informatica e della telematica si fa negativa. Proverò quindi preventivamente a sgombrare il campo da timori siffatti.

Anzitutto, ritengo che questa mia riflessione segua naturalmente considerazioni da me già svolte in altri lavori, con i quali negli anni spero di aver mostrato una posizione opposta, tutt'altro che oscurantista. E vorrei qui ricordare almeno gli scritti di più di un decennio fa sull'urgenza di riconoscere un diritto di accesso ad Internet. Ma sopratutto, la ragione per cui credo che i social media contemporanei possano essere riguardati come sistemi di regole autonomi, alternativi o negativi, è nella premessa di questa riflessione, laddove suggerisco che sia esattamente considerato il tratto originario di queste applicazioni, cioè la loro natura commerciale e particolaristica. Ciò scongiurerebbe in radice i temuti rischi di oscurantismo, essendo probabilmente accolta con meno riserve la critica ad applicazioni che perseguono interessi o profitti privati, alle quali cioè non è richiesto per definizione di accrescere o preservare il benessere della collettività.

Per tale ragione, e per meglio soppesare il contributo, positivo o negativo, di questi mezzi all'esercizio di alcune libertà fondamentali, ritengo discriminante anche per il giurista il riconoscimento dei caratteri originari di tali applicazioni.

I SOCIAL MEDIA: SPAZI SOCIALI INTERNI AL DIRITTO POSITIVO O SPAZI GIURIDICI NEGATIVI

Secondo la traccia avviata sopra, i social media ambirebbero ad essere "sistemi giuridici alternativi", che paiono vivere di regole proprie. In tal senso essi quindi esprimerebbero un "diritto negativo", cioè un diritto nuovo e altro, presente e insistente nella società, riconducibile tuttavia a un microordinamento che sembra sovrapporsi al diritto positivo. Questa coesistenza di sistemi giuridici diversi (positivo e negativo), come già accaduto nel corso della storia moderna, in ipotesi ancora una volta potrebbe giovare sia per rimeditare le modalità di esercizio di certe libertà, sia anche per assimilarne di nuove (si pensi, per esempio, al già ricordato diritto di accesso ad Internet).

A ben vedere, però, proprio per il caso dei social media, e per l'appunto senza atteggiamenti preconcetti, se analizzata a fondo, questa dinamica sembrerebbe evidenziare un effetto opposto rispetto ai casi appena menzionati.

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

Queste applicazioni, infatti, più che essere idonee a servire da "ricostituente" per libertà prima sostanzialmente emarginate, al contrario sembrerebbero esse stesse lesive di libertà già fragili, mostrando quindi un grado davvero tenue di compatibilità con l'ordinamento giuridico vigente, in principio esclusivo ed escludente. Come anticipato, cioè, è forte la sensazione che questi sistemi complessi tendano o ambiscano a vivere di regole proprie, che talvolta forzano il diritto positivo, dando luogo a un diritto negativo certamente alternativo, vocato non raramente a prevalere.

Alla prova dei fatti, dunque, questi sistemi deviano dal diritto positivo, pur essendo essi formalmente interni all'ordinamento giuridico costituito. Ma più ancora: la devianza o alterità rispetto al diritto positivo non pare occasionale o derivata; essa al contrario sembra connaturata al modello stesso. Si tratta di un carattere a tratti eversivo, come le cronache recenti hanno mostrato, che dunque faticosamente si presta ad essere arginato mediante le sanzioni proprie del diritto positivo; che appaiono inefficaci, se non addirittura insufficienti nella loro parzialità.

Se nella nascente società tecnologica il diritto negativo valeva a segnalare nuovi comportamenti o nuovi diritti che avrebbero potuto integrare il diritto positivo, perché espressione della società e rappresentazione di nuove fattispecie giuridiche prima sconosciute (Frosini 1981), con i social media esso sembra invece farsi ostile. Muta cioè la natura della negazione, la quale perde il carattere di collante tra l'esperienza sociale e l'esperienza giuridica.

Il diritto negativo dei social media si compone di regole di relazione che apparentemente coesistono col diritto posto, ma di fatto operano due diritti e due ordinamenti (secondo la ricostruzione romaniana), laddove l'uno tenderebbe a negare l'altro. Come può agevolmente intendersi, il diritto positivo allude al diritto dello Stato che sorregge e dirige la società civile, si esprime attraverso istituzioni pubbliche e perdura fintanto che i suoi membri sentono di appartenervi; il diritto negativo è l'altro, estraneo di fatto e assiologicamente alla realtà statuale, ma altrettanto suscettibile d'esser percepito dai membri della comunità come produttivo di relazioni interpersonali e di valori.

Viene dunque in rilievo dal punto di vista giuridico anche l'aspettativa che i consociati ripongono negli effetti prodotti dalle regole dell'uno e dell'altro "sistema giuridico". Che, anzi, proprio la scarsa chiarezza circa l'efficacia dell'uno o dell'altro non di rado induce le persone a considerare prevalente il diritto negativo; nonostante esso tenda a farsi tiranno, prevaricante sul diritto positivo e specialmente sui diritti della persona.

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

Il ricorso ampio ai nuovi mezzi comunicativi, in ipotesi funzionali ad accrescere le occasioni di partecipazione e di relazione, come noto, ha peraltro alimentato ulteriormente la fisiologica deriva soggettivistica tipica di questi strumenti, finendo spesso proprio per comprimere i diritti della persona, che non paiono più sufficientemente garantiti dal diritto positivo. Gli argini approntati dal diritto positivo cioè funzionano male nel diritto negativo dei social media. E la letteratura sociologica ci conferma che a questo sconfinamento del diritto negativo occorre frapporre anzitutto barriere di tipo etico e culturale.

Ciò non vuol significare che il diritto positivo è debole o che il suo ruolo è marginale. Tutt'altro. Il diritto positivo è stato accantonato, svilito, a tratti ignorato; e con esso le istituzioni che lo producono e ne garantiscono l'applicazione. Occorre recuperarlo allora a un ruolo attivo, di argine dinnanzi all'espansione di questi sistemi giuridici alternativi, forse ripartendo dal principio, cioè muovendo proprio dai loro tratti originari, i quali in definitiva ci offrono solo una lente diversa – e forse più corretta – per osservare il modo di atteggiarsi di questi sistemi che operano una persistente compressione delle libertà personali.

La libertà d'espressione, per esempio, è limitata per definizione dalle strette maglie, sinora celate o malcelate, entro cui essa è esercitata: le idee si formano e circolano entro recinti prefissati. Questi confini predeterminati e opachi inducono le persone a scelte espressive e a manifestazioni del pensiero già compromesse. Non vi è espansione dei margini di esercizio di questa o di altre libertà.

Altro esempio: come già ricordato, i social alimentano e amplificano una deriva soggettivistica, mirando essi alla profilazione delle persone. Non si tratta, dunque, solo di sottrazione senza consenso di dati personali, come pratica circoscritta e sanzionabile sulla base del diritto vigente. Si tratta piuttosto di una generale compressione del sistema delle libertà garantito dai diritti nazionali e sovranazionale, che ne esce pesantemente fiaccato nel suo complesso. Ne risulta violata insomma la libertà di autodeterminarsi, prima che in Rete, nella vita reale, mediante un meccanismo predefinito di induzione alle scelte (e al consumo) e all'interpretazione della realtà, condizionato da dati diffusi ad arte o artefatti. Un sistema forse antico e noto, che tuttavia i social media replicano ed esaltano.

Ecco che allora in questo contesto culturale occorre sì rafforzare le norme a garanzia del trattamento dei dati personali o a tutela del consumatore nel mercato digitale; o presidiare il regime di libera concorrenza: si tratta di

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

interventi di breve periodo necessari per circoscrivere derive e violazioni ulteriori. Essi però, come sostenuto, dovrebbero accompagnarsi ad una necessaria riconsiderazione della natura di questi mezzi, per circoscriverne la portata, evitando così misure restrittive generaliste e indiscriminate dell'esercizio delle libertà in Rete.

Interventi mirati ad arginare le derive dei social media consentirebbero al tempo stesso, anche solo per differenza, di rafforzare laddove possibile la relazione virtuosa tra Internet e le libertà. Una relazione resa opaca proprio da questi sistemi negativi, che hanno finito per opacizzare la Rete stessa.

Sulla fragilità del diritto positivo dinnanzi ai social media

I numeri della penetrazione dei social media sono molto alti, ma a dirla tutta solo in certi territori e con effetti sociali del tutto disomogenei. Si pensi, ad esempio, alle vicende delle cosiddette primavere arabe, occorse in Tunisia e in Egitto attorno al 2010, nelle quali si sostenne al principio che i social media erano stati i principali generatori delle rivolte contro i regimi, salvo poi riconsiderare quel ruolo quasi taumaturgico in senso fortemente riduttivo. O si consideri, all'opposto, i più recenti episodi di protesta esplosi e protrattisi a lungo nelle piazze di Teheran, nonostante la chiusura dei più diffusi social media da parte del regime iraniano.

È vero che, specie in certi contesti culturali e politici, non è sempre facile tenere distinta la rete Internet dai social media. Mezzi e funzioni si confondono; cosicché risulta difficile individuare la sottile linea di confine che li separa, ammesso che esista e che possa essere apprezzata come qui si suggerisce. Ma è altrettanto vero che occorre almeno provare a sgombrare il campo da equivoci e approssimazioni. Per fare ordine, bisognerebbe anzitutto ripartire da Internet e dalla sua neutralità. Quella stessa che nel 2016 il Presidente statunitense Trump ha prontamente soppresso, caldeggiando la modifica in senso restrittivo della regolazione in materia, affidata negli USA alla FCC - *Federal Communication Commission*. Come noto, la precedente regolazione statunitense era stata adottata nel 2015 (Presidenza Obama); essa mirava invece a salvaguardare il principio della neutralità della Rete: gli Internet provider erano considerati *common carrier* ovvero soggetti che svolgono attività di pubblica utilità (trasmissione di informazioni), e come tali essi non potevano differenziare il traffico in Rete, se non in casi specifici definiti e monitorati dalla stessa FCC.

Poiché in questo complesso mosaico tutto sta assieme, è inevitabile che la rinuncia alla neutralità di Internet gravi fortemente anche sull'esercizio in Rete

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

delle libertà democratiche; a maggior maggiore sui social media, che, come detto, praticano *ab origine* una compressione di quelle libertà. Il principio di neutralità della Rete in qualche misura rappresenta(va), infatti, forse uno degli ultimi presidi utili a bilanciare quegli eccessi del "mercanteggiare in Rete" espressi per l'appunto dai social, sotto le mentite spoglie di un'attività foriera di nuove aperture democratiche.

Tornano qui nuovamente l'equivoco di fondo e la distorsione originaria sulle differenze tra Internet e i social media, che, come ho provato ad argomentare, ritengo abbiamo compromesso molte delle considerazioni svolte a proposito degli effetti prodotti dall'uso dei social media negli ordinamenti democratici. E torna in definitiva quella tensione perenne, alla ricerca di un equilibrio, che sempre riaffiora dinnanzi alle novità della tecnica: una tensione tra negativo e positivo, variamente declinata (classicamente qui tra libertà di espressione e forme di controllo diretto o indiretto) e su cui molto è stato scritto.

Dovremmo porci allora forse l'obiettivo di preservare la relazione tra la rete Internet e le libertà, affrancandola dalle pratiche di quello che è stato definito un capitalismo data-centrico, che tutto sommato i social media esattamente hanno espresso. Possiamo cioè accostare virtuosamente i termini libertà e Internet; non altrettanto è possibile fare quando si ragiona di libertà e social media. Insomma, gli attuali social media, peraltro gestiti e diretti da pochi operatori economici (gli OTT, *Over The Top*) col fine esclusivo di accrescere la propria capacità economico-finanziaria, rappresenterebbero icasticamente una situazione di perenne rischio per le libertà conosciute e tutelate dal nostro ordinamento, a motivo sopratutto delle loro pervasività e trasversalità: per l'ingente numero di soggetti "catturati" e per l'incidenza sugli apparati e sulle economie degli Stati. Che in definitiva si tratti di attività d'impresa, nominalmente riconducibile al diritto positivo, è piano. Tuttavia, come si è cercato di mostrare, solo a stento essa sembra soggiacere a questo diritto. Un'attività che sfugge, dunque, al fragile diritto positivo. Un esempio per tutti. La recente regolazione Ue in materia protezione dei dati personali, che fissa per la prima volta l'età minima di 16 anni per l'accesso diretto del minore ai servizi della società dell'informazione, individuandovi nel contempo lo spartiacque rispetto al regime giuridico del trattamento lecito dei dati personali. Una disposizione, giovane e garantista, che però si accompagna ad una clausola di rinvio alla legge degli Stati, ai quali in definitiva è consentito di ridurre tale limite di età, purché non al di sotto dei 13 anni. Età, quest'ultima, che è per l'appunto – guarda caso – quella attualmente fissata dagli OTT per l'accesso ai principali social media.

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

Comunque sia, anche con altri esempi, potrebbe rafforzarsi il convincimento che i modi e i margini dell'esercizio di alcune libertà in Rete riflettano una certa debolezza del diritto positivo e forse anche una qualche difficoltà delle istituzioni democratiche contemporanee, strette per l'appunto dalla crescente presenza di altri pseudo-ordinamenti, minori o settoriali. Una debolezza e una fragilità di cui probabilmente il maggior sintomo è costituito dal disordinato, conflittuale e ridondante quadro normativo. Difficile negare l'impotenza di un sistema delle fonti eroso e cedevole; che inevitabilmente finisce per rafforzare proprio quegli altri ordinamenti alternativi. Una regolazione priva di memoria e di manutenzione che incide negativamente sull'attuazione anche delle prime "buone norme" poste a garanzia dell'esercizio dei diritti. Norme dimenticate, ma vigenti. Norme inattuate e ingessate semmai dalla stratificazione successiva, che si accompagna a un indebolimento, talvolta sino allo scardinamento, anche di poteri e funzioni dell'apparato istituzionale pubblico che governa le attività in Rete. In prospettiva diacronica, sono mutati i soggetti, si sono avvicendati nelle funzioni, talvolta si sono moltiplicati e sovrapposti, in definitiva perdendo sempre però in autonomia. A dimostrazione di una fragilità complessiva dell'intero nostro sistema giuridico, a livello nazionale e sovranazionale, dentro e fuori degli Stati.

Prospettive. Sul diritto delle persone ad autodeterminarsi (anche) in Rete

Le rapide osservazioni che ho svolto mi inducono conclusivamente ad interrogarmi sulle possibili vie d'uscita dalla supposta separazione tra ordinamenti giuridici, con l'intento di portare a coerenza il diritto positivo e gli altri fenomeni con esso contrastanti; e col fine ultimo di preservare e rafforzare i diritti individuali e collettivi.

Pare al proposito di poter intravvedere una qualche soluzione nella configurazione di un reale *diritto delle persone di autodeterminarsi in Rete*. Al di là delle dichiarazioni di principio e della sovrabbondanza di norme manifesto o decorative, per molta parte disattese, al momento siffatto diritto sembra davvero fortemente compresso proprio dalla presenza di diritti negativi oppositivi o dalla fragile tutela offerta dal diritto positivo (o probabilmente da entrambi questi fattori).

"Sui social" le persone vengono private silenziosamente e inesorabilmente di una parte molto intima di sé, ottenendo spesso in cambio una identità altra, accettata passivamente o per comodo, perché copre esigenze istantanee, spesso

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

orientate al consumo di beni e servizi o all'informazione di superficie. La contrazione dei tempi di vita le fa accomodare in un "profilo di sé" disegnato da altri, nel quale troppo spesso però finiscono per identificarsi. Chi desidera muoversi in questi spazi – privati, ma che si atteggiano a spazi pubblici – di fatto è costretto in un recinto, tanto più stretto quanto più appaiono libere e incondizionate la sua capacità comunicativa e la sua facoltà di dialogo con i consociati.

Molti dubbi restano. Tuttavia, se si concorda almeno sulla centralità della "persona che sta sulla Rete" per necessità o per diletto, e in definitiva sui suoi bisogni, occorre assolutamente rifondare le tutele esistenti, cominciando magari proprio con l'arginare l'invadenza di chi opera ai margini del diritto positivo.

Marina Pietrangelo

* * *

Social e amministrazione pubblica: usi possibili e criticità

L'esistenza dell'ambiente digitale sta ristrutturando le interazioni tra cittadini e istituzioni. Anche per questo motivo la pubblica amministrazione ha dovuto adattare le proprie strutture organizzative e i propri modelli giuridici al processo di digitalizzazione che pervade ogni settore della nostra società. Tale processo naturalmente è associato a notevoli criticità, dovute alla necessità di rivedere norme e procedure ma anche di modificare comportamenti e culture proprie delle nostre amministrazioni. Tuttavia il paradigma digitale propone anche cambiamenti che possono essere utili per erogare servizi in un panorama che vede sempre minori risorse disponibili per la P.A. nonché per favorire la crescita di trasparenza, partecipazione e democrazia. Proprio gli strumenti del web 2.0 quali social network, blog, wiki, piattaforme di collaborazione e condivisione offrono la possibilità di instaurare quel *Citizen relationship management*, che comprende la capacità della P.A. di avere relazioni con un cittadino che «pretende di dire la sua attraverso sistemi di dialogo plurali, interattivi e più democratici» (Cogo 2012). In questo contributo – che vuole introdurre i temi che alcuni saggi nel volume approfondiranno – individueremo, senza pretesa di esaustività, la normativa che permette l'uso di queste tecnologie, senza dimenticare però di evidenziare sia le possibilità offerte dai social alle P.A., sia le criticità che tale uso può comportare e la spinta culturale e organizzativa che sarà necessaria affinché tali tecnologie siano usate in modo corretto, sfruttando a pieno le potenzialità che offrono e in maniera davvero inclusiva per tutti i cittadini.

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

Framework giuridico

L'uso dei social network da parte della pubblica amministrazione è legittimato da più di una norma del nostro ordinamento. La l. 7 giugno 2000, n. 150 prevedeva, ad esempio, che le pubbliche amministrazioni potessero svolgere le proprie attività di informazione e comunicazione attuandole con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la diffusione di messaggi. Il diritto a usare le tecnologie per rapportarsi alla P.A. che è contenuto nell'art. 3 del d.lgs. n. 82 del 2005 (CAD - Codice dell'amministrazione digitale), che sancisce «il diritto all'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni» è uno dei punti cardine che legittima l'uso di tali strumenti per dialogare con le amministrazioni pubbliche. Ovviamente tale diritto sarebbe stato ben più effettivo se la programmata razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi, da mera dichiarazione di intenti si fosse tradotta in effettiva digitalizzazione del back office amministrativo, ma l'assenza di misure coercitive ha spesso impedito di mettere in pratica tali indicazioni programmatiche.

Anche il d.lgs. 30 dicembre 2010, n. 235 ha introdotto novità che non fanno altro che evidenziare la possibilità di usare i social network da parte della P.A. Infatti le norme di questo decreto, da un lato tendono ad adeguare alcune delle disposizioni contenute nel CAD alle innovazioni tecnologiche che sono nel frattempo intervenute, dall'altro a ridare impulso ad alcuni istituti che dovevano "digitalizzare" la P.A. ma che in realtà sono stati poco incisivi. Così l'articolo 14 del CAD (novellato dal decreto del 2010), prevede che le regioni implementino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per digitalizzare l'azione amministrativa di concerto con le autonomie locali. Il d.l. n. 5 del 2012 in materia di semplificazione e di sviluppo può essere letto con tale lente: infatti anche in esso si introducono concetti quali le *smart community* che potrebbero servirsi anche di mezzi quali i social. I social network sembrerebbero utili per attuare l'articolo 47 (Agenda digitale italiana) quando statuisce che «La cabina di regia di cui al comma 2, nell'attuare l'agenda digitale italiana nel quadro delle indicazioni sancite dall'agenda digitale europea» persegua obiettivi quali il «potenziamento delle applicazioni di amministrazione digitale (e-government) per il miglioramento dei servizi ai cittadini e alle imprese, per favorire la partecipazione attiva degli stessi alla vita pubblica e per realizzare un'amministrazione aperta e trasparente».

Il d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, per il quale la trasparenza va intesa come accessibilità totale, se apre la porta all'uso dei siti e dei portali pubblici per pub-

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

blicare informazioni riguardo gli aspetti organizzativi della P.A., o per favorire forme di controllo sulla gestione delle risorse necessarie a garantire il perseguimento delle funzioni istituzionali delle amministrazioni, sembra aprire ampi spazi d'uso anche ai social network per svolgere le medesime azioni.

Tale norma è stata abrogata e modificata dal "decreto trasparenza" (d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33) che ha rinforzato i principi volti a realizzare una amministrazione aperta. Questo all'articolo 9 (Accesso alle informazioni pubblicate nei siti) prevede che nella «home page dei siti istituzionali è collocata un'apposita sezione denominata "Amministrazione trasparente", al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente». Pare significativo che molte amministrazioni pubbliche abbiano reso queste pagine condivisibili attraverso i principali social network.

Si ricorda anche la direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione che ha previsto al punto 4 che siano predisposte Linee guida per i siti web della P.A. In queste ultime si trova un chiaro riferimento a strumenti quali i social network, laddove si indica come prioritario per i siti e i servizi web delle pubbliche amministrazioni dotarsi di strumenti che aumentino la partecipazione degli utenti attraverso l'interazione tra pubblica amministrazione e cittadini.

Il nostro Paese inoltre ha aderito all'*Open government partnership*, che prevede tra i principi contenuti nella relativa dichiarazione del 2011, che i diversi Paesi aderenti incrementino la disponibilità di informazioni sull'attività di governo e che supportino la partecipazione pubblica, favorendo l'accesso alle nuove tecnologie per l'apertura e l'accountability. Anche stavolta, pare evidente, che i social network possano essere un motore potente per raggiungere le finalità prefissate da tale dichiarazione, come si evince dal breve estratto che si riporta: «Increase access to new technologies for openness and accountability. [...] We commit to developing accessible and secure online spaces as platforms for delivering services, engaging the public, and sharing information and ideas».

Ma più in generale, la possibilità da parte della P.A. di usare i social network può ricondursi alla necessità di rimanere connessi e in dialogo con i cittadini che sempre più spesso, per non dire ormai quasi esclusivamente, usano i social network per manifestare il proprio pensiero e comunicare (in una nuova declinazione di quella che Vittorio Frosini aveva definito, già agli inizi degli anni Novanta, come "libertà informatica").

L'art. 1 della l. n. 124/2015 (c.d. riforma "Madia") indicando i criteri direttivi che il Governo deve seguire nel modificare e aggiornare il Codice

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

dell'amministrazione digitale indica la via della cittadinanza digitale. Tale indicazione ha un pregnante valore nell'indirizzare il Governo nella formulazione della legislazione delegata. Si può infatti definire, parafrasando la stessa legge delega, la cittadinanza digitale come l'affermazione del diritto di cittadini e imprese ad avere completo accesso digitale a dati e servizi dell'amministrazione. La P.A. deve garantire la massima semplificazione possibile per tale accesso, riducendo la necessità di accedere fisicamente agli uffici. Anche i social potranno essere utili per garantire tale accesso semplificato.

Anche il d.lgs. 25 maggio 2016, n. 97, nel rafforzare il principio dell'accesso civico generalizzato, pare potere trovare attuazione nell'uso di strumenti tecnologici quali i social network. E infatti nella circolare n. 2/2017 recante *Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)* si trova un preciso riferimento alla valorizzazione del dialogo con le comunità di utenti dei social media. Infatti al punto 8.2 (*Pubblicazione proattiva*) si legge che per «la pubblicazione proattiva sui siti istituzionali delle amministrazioni è fortemente auspicabile quando si tratti di informazioni di interesse generale o che siano oggetto di richieste ricorrenti: ad esempio, quando si tratti di dati o documenti richiesti, nell'arco di un anno, più di tre volte da soggetti diversi. Per gli stessi motivi, le pubbliche amministrazioni sono invitate a valorizzare il dialogo con le comunità di utenti dei social media (Facebook, Twitter, ecc.). I richiedenti spesso rendono pubbliche su questi mezzi di comunicazione le domande di accesso generalizzato da essi presentate. In questi casi, e comunque quando si tratti di informazioni di interesse generale, è opportuno che anche le amministrazioni utilizzino i medesimi canali a fini di comunicazione».

Possibili usi dei social da parte della P.A.

L'uso dei social può rispondere a un bisogno informativo che richiede sempre più uno scambio veloce e facile di informazioni, la gestione di grandi quantità di dati, la precisione dell'informazione veicolata («per gli italiani i mezzi di informazione che negli ultimi anni hanno incrementato la loro credibilità sono stati proprio i nuovi media: per il 33,6% è aumentata quella dei social network», dati tratti dal rapporto Censis n. 49 del 2015 citati in Ministero dell'Interno, La comunicazione digitale. I quaderni del Viminale, giugno 2016). Ma l'uso che si può fare dei social network è di vari tipi.

Se social e web sono i canali che ha la P.A. per essere veloce e semplice e quindi dare di sé un'immagine non burocratica è anche vero che accanto ad un

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

uso che possiamo definire classico, che prevede l'utilizzo delle piattaforme sociali telematiche per la comunicazione pubblica, per la segnalazione di eventi, per la condivisione di informazioni di utilità pubblica (i temi maggiormente comunicati sono in materia di cultura, trasporti e assistenza), esiste anche un utilizzo che potremmo definire avanzato o generativo.

Di questa modalità evoluta di uso dei social si possono segnalare alcuni esempi quali: la raccolta di segnalazioni provenienti dai cittadini (URP on line), il *livetweeting*, la verifica dei dati dei social per capire come i cittadini percepiscono i servizi forniti, l'orientamento delle politiche pubbliche sulla base del sentiment dei cittadini, l'utilizzo dei social media per rafforzare la partecipazione civica. Proprio ai fini di quest'ultimo utilizzo alcuni autori osservano (Amadei-Tedeschi 2011) che la P.A. nell'uso dei social network specie per attivare percorsi di *e-participation* dovrebbe adottare una politica di avanzamento per gradi: quindi dapprima iniziare a usarli per informare i cittadini per procedere poi con l'ascolto degli stessi quando questi iniziano a interagire con l'amministrazione commentando i post cioè i contenuti che la P.A. ha veicolato per mezzo del canale social (si pensi a progetti virtuosi e celebri quali Fixmystreet o Mybikelane). Infine si ha la vera e propria interazione e partecipazione quando è l'amministrazione a richiedere informazioni, suggerimenti, indicazioni ai cittadini. È evidente che tale momento partecipativo può essere sfruttato a pieno, solo quando l'amministrazione si è assunta l'impegno, soprattutto politico, di seguire le indicazioni che provengono dai cittadini, i quali saranno sempre più incentivati a collaborare vedendo prese in considerazione le proprie istanze, secondo un modello di mutuo riconoscimento.

Tra gli utilizzi che possiamo definire innovativi si possono anche collocare quei servizi che mettono in contatto un settore particolare della pubblica amministrazione con i cittadini. Ci riferiamo alle forze di polizia che sono sbarcate sui social network. Un possibile esempio di successo è quello della polizia di Stato su Facebook con l'agente Lisa, che viene impiegata tra l'altro per interfacciarsi con un'utenza giovanile che potrebbe avere problemi di cyberbullismo o stalking. Ma tali progetti (si pensi ad esempio a Spotcrime – che prevede la possibilità di segnalare furti ed altri reati) stanno conoscendo un rapido sviluppo anche grazie all'azione dell'Unione europea. Basti pensare al progetto CityCop - *Citizen interaction technologies yeld community policing* – progetto finanziato dalla Commissione europea nell'ambito di Horizon 2020 – teso a sviluppare un'app da usare per rafforzare il contatto tra cittadini e polizie, specie quelle locali: nell'ambito del congresso finale che si è tenuto a Firenze il 17 e 18 aprile 2018, alcune relazioni hanno illustrato studi che

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

hanno evidenziato come l'analisi dei commenti postati sui social dai cittadini possa indicare alle forze di polizia le criticità nella gestione della pubblica sicurezza nei quartieri delle nostre città.

Ovviamente questi progetti portano anche alla luce diverse problematiche ad esempio nel campo della privacy dei cittadini, oppure connesse alla errata percezione di insicurezza dei cittadini ed infine nel campo della possibile profilazione, più che dei singoli, di intere zone delle città che, considerate "a rischio" dalle forze di polizia, potrebbero essere sottoposte a misure "di prevenzione" i cui effetti sono da valutare con attenzione. Anche l'uso dei social in ambito sanitario, può essere considerato un uso innovativo che se, da un lato, potrà ridurre le asimmetrie informative proprie di questo dominio, dall'altro, andrà valutato con cautela, data la sensibilità dei dati trattati e la particolare importanza di usare correttamente i social media in un ambito che spesso coinvolge direttamente la sopravvivenza delle persone.

Più in generale possiamo osservare che grazie alle nuove tecnologie i cittadini sono sempre più in grado di produrre e condividere contenuti in Rete, sulla base di quel paradigma noto come *user generated content* che contribuisce a creare un valore aggiunto che la stessa pubblica amministrazione può sfruttare. Tale fenomeno ovviamente presuppone che la P.A. superi un modello di comunicazione unidirezionale e dialoghi attraverso quei canali social già presidiati da aziende e altre organizzazioni.

Criticità

Ovviamente, nonostante che l'utilizzo dei social nella P.A. si inquadri in un panorama legislativo che lo legittima, esistono criticità giuridiche, culturali/organizzative e politiche che sarà bene non ignorare.

Per quanto riguarda le criticità definite latamente giuridiche si tenga presente che la P.A. nello svolgimento della propria azione istituzionale deve seguire regole e procedure che l'utilizzo dei social non può mettere in discussione.

Inoltre bisogna riflettere attentamente sul fatto che la P.A. quando usa le piattaforme dei social network veicola dati e informazioni attraverso piattaforme private che rispondono a proprie regole e policy.

Si tratta dei così detti *terms of service* che sottoscriviamo accedendo a qualsiasi social network e che altro non sono che contratti vincolanti, seppure sottoscritti con poche formalità (la nostra accettazione manifestata con la spunta di un flag o con un click del mouse). Da questo elemento discendono criticità legate alla privacy, alla titolarità dei diritti legati ai contenuti riprodotti (testi,

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

immagini, contenuti musicali ecc.), alla possibile profilazione dei cittadini, alla libertà di espressione (anche dei dipendenti stessi delle varie amministrazioni). Ovviamente l'utente della piattaforma telematica, quindi anche l'amministrazione pubblica, risponde dei contenuti che pubblica ma bisogna chiedersi se essa possa rispondere anche dei contenuti postati dai terzi che interagiscono con essa. La dottrina (si veda su questo dibattito Jori 2013) si divide sul punto tra chi ritiene che ci possa essere responsabilità anche di chi gestisce il profilo social e chi invece è fortemente critico verso questa impostazione, in quanto imporrebbe un onere troppo gravoso per chi gestisce la piattaforma.

Vi è poi il tema delle social media policy (interne ed esterne) di cui le P.A. dovrebbero dotarsi prima di sbarcare con propri profili istituzionali sui social network. Tali documenti andranno di certo approfonditi dalle varie amministrazioni che si accingono all'utilizzo dei social network, anche con l'aiuto di giuristi che si occupano di questi temi. Tuttavia alcuni principi informatori possono essere individuati anche in questo settore. Si pensi alla necessità che tali documenti siano scritti in forma chiara e comprensibile in modo che gli utenti delle comunità social li possano conoscere e capire. Ciò comporterà una diminuzione dei possibili conflitti che potrebbero scaturire da usi inappropriati dei profili social pubblici. Ma, come anticipato, esistono anche problematiche culturali e organizzative che impattano sull'uso dei social da parte della P.A.. Il primo fenomeno da menzionare a proposito è il c.d. uso "asociale" dei social: tale carenza si traduce nella difficoltà per molte P.A. di uscire da quella logica broadcast che denota una scarsa pratica nell'utilizzo di questi strumenti che vengono visti come mera prosecuzione degli uffici stampa e quindi con poco contributo da parte dei cittadini.

Altre criticità risiedono nell'alta percentuale di account dormienti (cioè poco usati e presidiati, il 27% su Twitter e il 34,6% su Facebook: dati ricavati da Arata 2014) e nella così detta balcanizzazione della gestione degli account che risultano spesso slegati dai processi interni. Per ovviare a tale carenza parrebbe utile dotare ogni ente di una cabina di regia che riduca ad unità, coordinandoli, i tanti flussi di comunicazione generati nelle P.A.

Un ulteriore fenomeno che è stato osservato è quello della nascita di pagine social che sostituiscono le pagine istituzionali di un ente quando questo non è presente sui social. Si tratta per lo più di gruppi di cittadini che aprono una pagina (di solito su Facebook) per parlare del Comune nel quale vivono. Ovviamente tale fenomeno rende difficile a volte distinguere tra tali pagine autogestite e le pagine istituzionali di un ente (si veda il VI Rapporto sulla società dell'informazione nella Regione Veneto, p. 142, pubblicato sul sito

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

istituzionale dell'ente). Ci troveremmo cioè alla presenza di un uso ancora sperimentale e spesso improvvisato di queste piattaforme, che segue più logiche di tipo imitativo rispetto ad altre amministrazioni pubbliche, che non un preciso piano editoriale interno. Sarebbe dunque auspicabile che le P.A. si dotassero anche di nuove figure professionali quali *social media manager*, *social media strategist* e *community manager*. Si tratta di figure (la cui formazione deve prevedere conoscenze di sociologia, psicologia, scienze della comunicazione, tecnologia, oltre che del funzionamento dell'ente nel quale si opera) che devono usare un linguaggio poco burocratico per rapportarsi a cittadini che frequentano i social, ma che hanno anche importanti compiti: si pensi a quello di monitorare il sentiment dei cittadini sul web nei confronti del proprio ente e in generale al compito di gestire la reputazione dell'ente, dando ampio risalto ai messaggi positivi, individuando false segnalazioni (i gestori dei profili social di ATAC, raccontando della loro esperienza, facevano notare che alcune segnalazioni sui disservizi dei mezzi pubblici sono fasulle) e cercando di porre rimedio alle disfunzioni di volta in volta segnalate dai cittadini, inoltrandole alle competenti direzioni dell'ente.

Bisogna ricordare, soprattutto se si vogliono usare i social per aumentare la partecipazione dei cittadini nelle scelte pubbliche, che solo una parte dei cittadini usa tali strumenti (digital divide) e che le P.A. più attive sono spesso geograficamente limitate e localizzate (*divide* geografico). In definitiva non sarà necessario bandire volantinaggi o altre forme meno smart di diffusione dei messaggi della pubblica amministrazione, ma bisognerà avere l'accortezza di attivare canali diversi a seconda dei destinatari del messaggio.

Vi è poi da considerare un problema rilevante costituito dalla sovrapposizione tra comunicazione istituzionale e politica.

Pare utile terminare ricordando che c'è bisogno di semplificare il linguaggio della P.A. per usare questi media in modo evoluto e generativo. Parlare anche attraverso questi canali nel modo più comprensibile possibile servirà a eliminare l'idea che istituzionale sia sinonimo di burocratico. Per superare il digital divide e favorire, quindi, la piena cittadinanza dei cittadini, che comprende anche la cittadinanza digitale, non sarà sufficiente formare i cittadini alle competenze digitali, ma sarà necessario anche formare o rendere consapevoli produttori e fornitori dei servizi on line affinché questi vengano progettati e realizzati in modo da renderne la fruizione semplice e adatta a tutti i cittadini.

Francesco Romano

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

Google è buono?

Google, ma forse sarebbe più corretto scrivere Alphabet, che è la holding che possiede Google e tutte le altre società del gruppo, è il soggetto che attraverso Project Zero ricerca i bug di sicurezza nei sistemi operativi, in qualsiasi sistema operativo, da chiunque sviluppato, li comunica agli sviluppatori e solo se il bug non viene risolto, dopo novanta giorni, lo rende pubblico. Così ha rivelato che una versione di Windows consentiva a chiunque di conquistare i privilegi di amministratore di sistema e che nei microchip della Intel c'è una porta che consente di conoscere molti dei segreti contenuti nel calcolatore. Alphabet, o meglio Google, perché tutti siamo abituati a chiamare le cose con il nome che avevano quando eravamo piccoli e le abbiamo scoperte, è anche il soggetto che sta sviluppando il Project Maven, un sistema di interpretazione dei video e delle immagini capace di scoprire bersagli ricercati dalle forze di polizia o dall'esercito, collocarli geograficamente con un'esattezza sufficiente a guidare i droni in un'azione che può essere più economico considerare letale che non di polizia giudiziaria (vedi "The Business of War": Google Employees Protest Work for the Pentagon, di Scott Shane e Daisuke Wakabayashi, in New York Times, April 4, 2018). Fra questi due progetti, forse meno lontani fra loro di quanto non possa sembrare in astratto, c'è uno scontro culturale, lo scontro fra la cultura della Silicon Valley e della Rete, ben interpretato dal Project Zero, in cui si collabora per costruire una Rete più sicura, senza essere certi che ci sia un guadagno immediato, ma con la sicurezza che un guadagno per tutti è anche un guadagno per noi; e la cultura delle industrie collegate al Pentagono, ossessionate dall'idea di rendere gli Stati Uniti di nuovo grandi perché più letali di qualsiasi altro Stato (in questi termini, Jim Mattias, il segretario di Stato alla difesa).

Ma Google è cattivo?

Forse non più di una pistola per un uomo della frontiera o del fuoco per un uomo primitivo. Non è cattivo ma può diventare molto cattivo a seconda di chi lo usa e chi mette in circolazione una cosa che può diventare molto cattiva non è sempre buono. Sono queste le domande che possono essere utilizzate per avvicinarsi ai social media e al loro interagire con il discorso democratico, questi strumenti dannatamente nuovi che hanno a che fare con una cosa che era già vecchia ai tempi di Pericle e che ha vissuto sinora solo per essere l'oggetto privilegiato di una epidemia di colpi di Stato. Un progetto buono e un pro-

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

getto cattivo? No, due progetti che possono diventare più cattivi di Alcibiade se chi li usa non ha la rettitudine di Socrate: i social media e la democrazia.

I social media sono dappertutto perché sono dei parassiti o dei bravi contadini, a seconda del punto di vista. Possono essere considerati dei parassiti perché prendono dei contenuti – contenuti prodotti da chi li produce spontaneamente ed è più che contento di vederli pubblicati senza pretendere niente in cambio – e li trasformano in cascate di ricchezza attraverso la loro profilazione e la gestione del consenso che i flussi d'informazione possono assicurare quando sono flussi di massa. Si ha così un'infinita capacità di calcolo per indirizzarli guidando le masse il più possibile lontano dal potere.

È Facebook dentro lo scandalo di Cambridge Analytica, ma anche il Project Maven, che, in fondo, prende dei video postati da utenti qualsiasi per salutare i propri amici durante una vacanza in Mali e li trasforma in guide per droni.

Ma i *content media provider* possono essere considerati anche diversamente. Chi ha pensato di lanciare un missile nello spazio (lo so l'immagine è di Linkedin, ma è particolarmente significativa) costruendo uno spazio in cui chiunque potesse raccontare il mondo al mondo – che sia Instagram, Facebook, Twitter o Snapchat – senza chiedere niente in cambio, ha provato a piantare un seme, a guardare la pianta crescere, a far crescere la pianta, senza avere idea del raccolto né essere sicuro che il raccolto sarebbe stato commestibile, è andato avanti a seminare a prescindere dal rischio di siccità o di grandine. E alla fine ha raccolto, magari qualcosa di diverso da quello che immaginava piantando i suoi semi, ma qualcosa che potrebbe rendere il mondo più divertente e costituire uno strumento per guadagnare.

Se si guarda al Project Zero, in cui Google semplicemente paga alcuni dei sistemisti e dei programmatori più capaci al mondo per rendere il mondo più sicuro e non si aspetta niente in cambio, si capisce che può essere ragionevole investire in qualcosa di bello solo perché questo qualcosa è bello e con la sicurezza che le cose belle prima o poi possono essere messe a frutto.

I social media non sono nati sapendo come avrebbero gestito i contenuti. Forse non sono nati nemmeno sapendo che sarebbero diventati dei *content media provider*, diversamente orientati. Sono nati dall'idea di gestire connessioni fra le persone e di fare in modo che il mondo fosse più vicino restando il più possibile lontano.

Poi hanno scoperto che i contenuti che ospitavano potevano essere degli strumenti formidabili per fare affari e che uno di questi affari, non il meno interessante, poteva essere la capacità di influenzare, gestendo in maniera diffusa, capillare, le "cascate" (l'espressione è di Sunstein, o comunque Sunstein

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

la utilizza sia per parlare di diritto della paura in #Republic) o costruendo delle fantasmagoriche *filter bubble* in grado di polarizzare anche un santo zen.

Il problema che i *content media provider* pongono nel momento in cui entrano nel discorso democratico è la loro capacità di influenzare il discorso democratico, semplicemente ospitando contenuti, aggregandoli, rendendoli disponibili, aiutando le persone a cercare esattamente quello che vogliono, come il nostro fornitore di spettacoli via I.P. che ci suggerisce sempre quello che potremmo vedere e che sicuramente ci piacerà, facendoci diventare dei fanatici dei gialli scandinavi piuttosto che delle saghe british.

Come funziona?

Perché diavolo Netflix sa sempre esattamente quello che voglio vedere?

È un piccolo mistero e Pasolini potrebbe dire che lui sa, sa perché Netflix gli mostra questo e non quest'altro, alludendo a tutto ciò che deve sapere chi sa di sapere quando gli altri non sanno nulla.

Ma forse non è così, forse le cose sono più complicate. Forse Netflix ha sviluppato davvero un sistema che è in grado di prevedere i gusti dei suoi utenti e di farlo ragionevolmente bene. Forse questo sistema non è programmato per modificare i nostri gusti, anche se io non sono sicuro che avere visto tutta la televisione di Stato degli anni Settanta non sia stata una fortuna, perché mi ha fatto scoprire Punto Zero e Visconti, ma mi ha fatto anche pensare con Alvaro Vitali, e lo ha fatto perché mi ha costretto a guardare delle cose che non avrei mai pensato che mi sarebbero potute piacere: altrimenti avrei guardato solo Colpo Grosso e, forse, non sarebbe stato neppure un male.

Forse però il sistema sviluppato da Netflix è talmente potente, si è talmente specializzato conquistando sempre più capacità di calcolo, che non si riesce più a controllarlo troppo bene e nessuno sa esattamente in base a quali criteri consiglia quella determinata persona in quel determinato luogo.

Probabilmente, i *content media provider* sono un problema per la democrazia perché non gestiscono le informazioni consapevoli della loro importanza dal punto di vista del pubblico interesse a una società più democratica, perché più consapevole, ma secondo criteri che possono essere o l'interesse di chi in quel momento ha bisogno di una campagna ed è disposto a pagarne il costo o l'interesse del programma che è stato sviluppato per rendere quel *content media provider* più attraente degli altri.

Gli *on line intermediaries* (in queste pagine, si usano le espressioni social media, *content media provider* e *on line intermediaries* come sinonimi non

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

perché siano la stessa cosa, ma perché lo sviluppo della Rete ha finito per renderli sempre più simili: ci sono tante varietà di grano, tuttavia, tutti i contadini del mondo finiscono per usare le stesse nelle stesse condizioni) godono di un potere spaventoso.

Possono decidere che cosa le persone percepiscono in un determinato momento. Non perché abbiano il monopolio dell'informazione, ma perché i loro utenti tendono a usare dei social media come degli universi che possono fornire loro tutto quello di cui hanno bisogno, da un libro raro fino alle vendite promozionali delle scarpe per bambini, e quindi anche delle – pochissime – informazioni che gradiscono ricevere sulla politica interna o sulla situazione internazionale.

È un mestiere non lontanissimo da quello del giornale sul banco dei gelati di un bar di periferia all'ora di colazione.

Ai social media non interessa che cosa pubblicano, interessa solo che questi contenuti possano generare traffico e crescere fino al momento in cui sarà comprensibile il modo di trasformarli in ricavi.

Ma ai social media interessa molto anche che questi contenuti non possano diventare lo strumento per azioni *deep pocketed* nei loro confronti. Non vogliono che qualcuno sfrutti l'idea di essere stato diffamato in un post che lo ha mostrato mentre faceva la doccia insieme a una donna molto più giovane e attraente per chiedere il risarcimento di tutti i danni che un Tycoon può subire quando viene sbeffeggiato.

Basta chiedere

Nell'inglese degli avvocati "Cease and Desist", in quello della Rete *notice and takedown*, ma la sostanza è che Basta Chiedere: basta chiedere e il post che racconta le angherie subite dalla giovane attrice per diventare importante, scompare subito, con un meccanismo in cui l'autore del post può chiedere che il post resti accessibile, ma assumersi la responsabilità di una battaglia legale contro un magnate e i suoi studi legali.

Una battaglia che si deve svolgere negli Stati Uniti e che potrebbe avere un esito assai incerto.

I social media non conoscono il giornalismo investigativo. Non sono lo strumento adatto per rivelare i Pentagon Papers, o per svelare il sistema globale di sorveglianza basato sul PNR - *Passenger Name Record*.

Sono il luogo in cui emerge una delle forme più striscianti di censura, la c.d. Collateral Censorship, in cui il ruolo della Santa Inquisizione non è

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

assunto dal Tribunale ma dall'oscuro monatto che inserisce nella bocca di leone la sua denuncia.

Il meccanismo del *notice and takedown* è stato importantissimo per consentire lo sviluppo della Rete, perché ha messo al sicuro gli investimenti sulla libertà di manifestazione del pensiero dai possibili attentati di individui privi di scrupoli che avrebbero avuto interesse unicamente a sfruttare le più oscure leve del *tort*.

Adesso, però, è censura e censura senza alcun rimedio, perché nessun cittadino europeo è disposto ad affrontare il costo e i rischi di una controversia giudiziaria negli Stati Uniti, quando sa che gli basta eliminare un ricordo, un'osservazione critica, un'immagine aggressiva per non rischiare niente e continuare a scrivere, pensare, postare, diffondere il proprio pensiero. Magari meno intelligente, meno corrosivo, meno acuto, ma essere intelligenti non significa essere disposti anche a investire i propri risparmi per salvare un post irriverente e se non si è disposti al sacrificio per essere irriverenti, la Rete dei social media, e soprattutto delle loro pratiche di censura, ci renderà sempre più ragionevoli, politicamente corretti, simpatici e perfino divertenti.

La censura collaterale tende a diventare un algoritmo nelle prassi dei social media che hanno sviluppato delle politiche assai stringenti nei confronti dei contenuti dei loro utenti.

Qualcuno si chiede se Facebook fa bene a censurare i suoi post razzisti, fa bene a decidere che cosa può postare una malata terminale quando cerca la solidarietà attraverso il martirio del proprio corpo.

Non è facile stabilire se fa bene o se fa male, ma sicuramente è il proprietario dello spazio disco che usiamo e se decide che non lo meritiamo più, può darsi che possa farlo, perché in fondo si parla delle radici del diritto, di quello *jus excludendi omnes alios* che comincia con la decisione di reclamare la proprietà del pallone, il primo giorno ai giardinetti.

Però questa è politica culturale e la politica che governa la cultura è un ubriaco che guida un carro pieno di nitroglicerina su una strada scoscesa.

Ci sono montagne d'informazioni in questi contenuti

Ci sono i nostri viaggi, i nostri familiari, le persone che abbiamo visto per caso e tutto quello che si può immaginare.

Il profilo Facebook di Marcel Proust avrebbe occupato una quantità importante di spazio disco, ma avrebbe consentito ai suoi lettori e alle intelligenze artificiali programmate da chi non aveva nessuna intenzione di leggerlo di

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

scoprire una montagna di eventi mentre accadevano, di vedere moltitudini di persone e di inseguire le loro relazioni.

I social media sono strumenti eccezionali per sorvegliare le persone, che non solo regalano i loro pensieri e i prodotti delle loro arti ai sapienti contadini che li usano per disseminare la coscienza del mondo, ma diffondono anche informazioni preziose su di sé, sulle proprie relazioni, e su quello che hanno incontrato per caso e che non avrebbe mai voluto essere incontrato.

Le intercettazioni telefoniche sono utilizzate dagli investigatori anche come una pesca a strascico, perché, attraverso le conversazioni di coloro che sono sottoposti a indagini perché sospettati di avere commesso gravi reati, si può scoprire di tutto, si possono scoprire reati molto più gravi, magari non ancora consumati, magari ancora in stato di embrione.

Uno strumento di cui nessuna forza investigativa è più in grado di fare a meno. Intercettare un social media può andare molto più lontano, perché consente di non ascoltare solo una conversazione, ma di controllare le interazioni e le cascate che da queste interazioni si producono.

Questo fenomeno si presta male a reprimere i reati che sono stati commessi: sono pochi coloro che hanno interesse a diffondere sulla Rete dei comportamenti penalmente riprovevoli perché chiunque si rende conto di poter essere facilmente rintracciato. Ma sono tanti coloro che postano le loro idee, che postano idee che magari possono essere considerate come prossime a un certo tipo di condotte penalmente rilevanti, e che attraverso le loro idee entrano a fare parte di una *population at risk* che non potrebbe non essere lontana dalle misure di prevenzione sognate dalla criminologia di Lombroso.

La Rete permette di individuare i prossimi martiri della jihad. I prossimi, oggi, non hanno ancora fatto nulla, però, e sono colpevoli per quello che hanno visto, letto, commentato o postato.

Perché un'intelligenza artificiale ha considerato potenzialmente pericoloso il loro pensiero

I social media possono essere strategici nella gestione della politica criminale, ma tendono ad operare in chiave preventiva piuttosto che repressiva e i problemi che pongono non riguardano la repressione dei reati – sono mezzi di prova come qualsiasi altro – quanto la loro prevenzione, perché lì possono essere davvero formidabili.

A ben vedere – e i sistemi di sorveglianza antiterrorismo basati sul PNR, lo hanno dimostrato bene – sono meccanismi che creano dei gruppi di persone

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

socialmente pericolose sulla base delle loro abitudini: nel PNR, dove sono stati, quando e chi c'era in quel luogo in quel momento. Sui social media, che cosa hanno visitato, quali commenti hanno espresso, che tipo di contenuti hanno postato, che cosa hanno condiviso con i loro amici e che cosa i loro amici hanno condiviso con loro.

Le intelligenze artificiali sono in grado di individuare le caratteristiche che hanno in comune i terroristi, o qualsiasi altro tipo di criminale, e cercare le persone che hanno le stesse caratteristiche, sul presupposto che se non sono colpevoli di qualcosa, è solo perché non ne hanno avuto il tempo.

I social media, con i loro sistemi di profilazione, con tutte le informazioni che possono raccogliere sui loro utenti, sono strumenti molto efficaci per una politica criminale basata sul principio di precauzione e, forse, le misure di polizia, anche le misure di polizia che si applicavano negli stati liberali, sono sempre state caratterizzate da un animo precauzionale, in cui il punto decisivo è se la limitazione alla libertà individuale discende da un giudizio in cui non è possibile escludere che quella persona sia socialmente pericolosa (la versione forte del principio di precauzione), piuttosto da un giudizio in cui non è possibile affermarlo con certezza, ma è ragionevolmente ipotizzabile (la versione maxi-min del principio di precauzione).

Un giudizio di questo genere, da cui deriva sostanzialmente la quantità di libertà individuale di cui una persona può godere – un tempo, il giudizio sui girovaghi, su coloro che "abitualmente" delinquono, ma anche sui fornai e sui tipografi – ha caratteri di discrezionalità che hanno abituato a temere gli abusi dello Stato liberale e, forse, non è detto che un calcolatore con la sua intelligenza artificiale sia più pericoloso per il discorso democratico di un commissario di polizia, sia come gestore del principio di precauzione che come investigatore.

Speech law in cyberlaw

Oggi, discutere di libertà di manifestazione del pensiero, discutere di libertà di stampa, discutere di diritto delle comunicazioni è parlare di Rete: *speech law is cyberlaw*, per usare una formula fortunata.

Si parla di Rete quando si stabiliscono le regole del linguaggio sulla Rete, il tipo di pensiero che si può esprimere sulla Rete e se è vero, come probabilmente è vero anche se Paul Horner è morto in Arizona e il suo modo di percorrere il consenso creando correnti elettorali sul filo di notizie altamente improbabile per un europeo appartiene alla cultura degli Stati Uniti più

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

profondi, che la Rete ha una forte influenza sul discorso democratico, si ha che il modo in cui la Rete dei signori della Rete definisce i limiti alla libertà di espressione determina anche i contenuti potenziali dei pensieri che animano le piazze della democrazia contemporanea.

Gli Stati hanno molta difficoltà a regolare i soggetti che gestiscono la Rete e la cui capitalizzazione di borsa assomiglia ai loro prodotti interni lordi: il secondo aspetto di quel porto sicuro rappresentato dal meccanismo Cease And Disease è che coloro che gestiscono la Rete possono adottare delle politiche che regolano i contenuti che ospitano e non sono responsabili nella misura in cui respingono dei contenuti che ritengono violare queste regole, neppure se non sempre riescono a respingerle perché non applicano le loro regole generali sempre nello stesso modo, con l'audace imparzialità del giudice soggetto soltanto alla legge.

Le piattaforme non sono solo soggetti di diritti statali o oltre statali differentemente costruiti, sono soprattutto ordinamenti che in un certo ambito trasformano l'idea che *data is speech* in terribile diritto, definendo le regole che devono essere seguite dai loro utenti e produttori di contenuti perché le loro opinioni siano ospitate.

Queste regole, le regole private imposte dai social media ai contenuti che ospitano, i quali non devono essere blasfemi, razzisti o diversamente scorretti, secondo le diverse formule elaborate dalle piattaforme per esercitare la loro censura sui contenuti degli utenti, rilevano per il discorso democratico perché appiattiscono il pensiero: chi è abituato alla censura, discute le fondamenta della società civile mentre accoglie un invasore totalitario rielaborando il mito di Antigone se si chiama Jean Anouilh, se invece si chiama John Doe è molto più facile che si adegui e smetta di postare i pensieri che non sono piaciuti alla sua piattaforma, anche solo per non avvertire quella scossa di imbarazzo e vergogna che percuote lo spirito quando si viene sorpresi in un atto sconveniente.

L'idea che le regole con cui le piattaforme della Rete definiscono l'etichetta del pensiero rappresentano un rischio per il discorso democratico perché generano comportamenti appiattiti sulla cortese inutilità di una pellicola anni Sessanta o di un mantra buonista è molto diffusa. Ma, forse, potrebbe non essere del tutto corretta: nessuno ha imposto alle piattaforme di pubblicare i contenuti che ospitano e che ospitano a titolo gratuito, *free as in speech* non è *free as in beer*. Se chi viene invitato alla festa in cui si inaugura una nuova galleria d'arte e si offrono prosecco e salatini, inizia a esprimersi in termini sconvenienti dal punto di vista del suo ospite, nessuno considera antidemocratica l'idea di allontanare la sua maleducazione prima che rovini la festa.

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane

La Rete dei social media non è libera e non è libera proprio perché è gratuita

È gratis perché il contratto fra l'utente e la piattaforma consente alla piattaforma di attingere ai dati relativi alla navigazione dell'utente e di trasformali in semi per la propria attività agricola. Ma anche perché se è gratis non ci si può lamentare più di tanto quando la piattaforma si ribella ai nostri pensieri: siamo noi a chiederle di pubblicarci, non è lei che ci ha chiesto di farlo.

Probabilmente è sbagliato applicare alla Rete le regole che sono state sviluppate per liberare i mass media dalla censura, vuoi espressa direttamente attraverso appositi apparati dello Stato, vuoi esercitata indirettamente attraverso i complessi meccanismi della responsabilità extracontrattuale, perché un social media è in primo luogo uno spazio in cui le persone dialogano riunendosi insieme gestito secondo logiche di politica industriale da un imprenditore che ragiona come un contadino dell'età della pietra ma ha l'intelligenza della relatività estesa alle particelle elementari.

Nessun social media può sostituire i grandi giornali investigativi del secolo scorso quando si tratta di accompagnare il discorso democratico: il Guardian pubblica articoli con cui rivela notizie importanti per il dibattito pubblico ma che un social media potrebbe molto ragionevolmente ignorare.

Se un giornale scopre che vi potrebbe essere uno scandalo, può investire le proprie risorse per indagare il contenuto di quello scandalo e scoprirne gli aspetti più oscuri, può valutare se quella notizia riveste un certo interesse per il discorso democratico e se le fonti sono verosimili ovvero se è stata espressa in maniera continente rispetto all'obiettivo che quell'articolo si propone.

Lo stesso discorso non può essere fatto da un social media. Per un social media è ragionevole chiedersi quali potrebbero essere le conseguenze della pubblicazione di un determinato post e se queste conseguenze potrebbero essere fatali o semplicemente fastidiose, evitare di pubblicarlo o sopprimerlo, salva una manleva da parte del suo autore che è del tutto impensabile per un giornalista: i giornali difendono le opinioni manifestate dai loro autori nei tribunali e, in caso di condanna, li manlevano dalle conseguenze economiche della sanzione. I mass media chiedono ai loro autori di manlevarli perché il modello normativo che seguono è quello del diritto di autore non quello della libertà di manifestazione del pensiero. I social media stanno uccidendo i giornali, hanno una inedita capacità di aggressione sulla stampa e sulla radiotelevisione, perché operano imitando, modificando e trasformando

© Edizioni Scientifiche Italiane ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9

i meccanismi classici della libertà di manifestazione del pensiero, ma non possono sostituire la loro funzione nel discorso democratico.

Jeff Bezos, però, ha comprato il Washington Post e questo non induce al pessimismo, la Rete si rende conto che un ecosistema improntato alla libertà e ai valori della democrazia è importante anche per i suoi affari.

Google non è buono

Don't be evil potrebbe essere pubblicità piuttosto che un imperativo etico. L'etica della Rete ha bisogno di diventare politica e discorso democratico per essere considerata "durevole".

La Rete dei social media è organizzata e gestita da imprenditori che hanno dimostrato – non sempre, ma molto spesso e nella maggior parte dei casi – di essere sinceramente appassionati al discorso democratico e di credere profondamente nei valori della libertà di manifestazione del pensiero.

È una Rete in cui il diritto che regola la manifestazione del pensiero è elaborato da queste imprese e dai loro uffici legali, segue i valori di queste imprese e dei loro uffici legali, di cui si ricorderanno le decisioni con la stessa emozione con cui uno studente legge le grandi sentenze della Corte Suprema in materia di diritti civili.

Questo circuito è esterno al discorso democratico, dipende dall'etica di un capitano di industria e non da una decisione politica che possa essere collegata al sistema della rappresentanza.

Sul piano etico, si può essere buoni o cattivi.

Sul piano politico, si può solo servire o meno l'interesse della collettività.

Ciò che costruisce una collettività, che la organizza perché soddisfa dei bisogni che una collettività avverte come primari, può nascere da uno sforzo etico ma è inevitabile che diventi prima o poi politico e i social media si collocano sul crinale in cui l'etica diventa politica.

Gian Luca Conti

ISSN 0390-0975 ISBN 978-88-495-3707-9 © Edizioni Scientifiche Italiane