



---

# Difesa contro le violazioni dei diritti (della personalità) commesse da terzi sulle piattaforme di social media: mezzi a disposizione dei privati

da **David Rosenthal**

Consulente presso Homburger AG e docente all'università di Basilea e al PF di Zurigo.

Testo redatto nel febbraio 2013 su mandato dell'Ufficio federale delle comunicazioni.

---

1	Introduzione .....	2
2	Prendere contatto con l'autore della violazione .....	2
3	Contattare il gestore della piattaforma .....	3
4	Esaminare e adottare misure giuridiche .....	3
4.1	Il gestore è disposto a cooperare, senza tuttavia fornire un apprezzamento giuridico .....	3
4.2	Qui di seguito vi riportiamo tre situazioni tipiche.....	4
4.3	Il gestore non dimostra alcun interesse o non reagisce .....	5
5	Formulare la giusta domanda .....	7
5.1	Domanda di eliminazione.....	7
5.2	Domanda di cessazione.....	7
5.3	Domanda di accertamento.....	7
5.4	Domanda di riparazione morale.....	7
5.5	Domanda di risarcimento danni .....	8
6	Aggiornare i motori di ricerca .....	9
7	Monitoraggio .....	10
8	Comunicazione e altri passi possibili .....	10

## 1 Introduzione

Per loro natura le piattaforme dei *social media* sono alimentate principalmente dagli utenti e non dai gestori. Non sorprende, quindi, che non tutti gli utenti abbiano altrettanto a cuore il rispetto dei diritti altrui. Una critica o un commento fuori luogo/spiacevole non sono per forza illegali: chiunque esprime un'opinione su una piattaforma deve accettare che altri lo contraddicano o facciano commenti sprezzanti.

Succede però regolarmente che alcuni post, video e altri contenuti sulle piattaforme di *social media*, vadano chiaramente oltre i limiti ammessi dal diritto. Sono pubblicate affermazioni diffamatorie, divulgate informazioni sulla vita privata o intima di una persona senza il suo consenso, utilizzati contenuti protetti dal diritto d'autore, commessi plagii, diffuse informazioni errate o molestate persone online. Nella prassi si pongono due questioni: la pubblicazione è autorizzata? E, in caso contrario, quali azioni può intraprendere la parte lesa?

Generalmente la prima questione non solleva grandi difficoltà, neppure nel campo dei *social media*, soprattutto per quanto concerne la protezione della personalità (altri campi come la protezione del diritto d'autore non sono esaminati in questa sede). La valutazione dei singoli casi lascia spesso un certo margine discrezionale, ma la legge federale sulla protezione dei dati (LPD) e la protezione generale della personalità (art. 28 segg. CC) rilevano molte situazioni che spaziano dalla protezione della sfera privata alla pubblicazione di fatti erronei o di affermazioni diffamatorie. La protezione contro gli attacchi personali (ingiustificati) e il diritto di autodeterminare le informazioni da rivelare sono al centro delle preoccupazioni. Si aggiungono la protezione penale dell'onore (ad esempio quando qualcuno è accusato di aver adottato una condotta punibile dalla legge) e – meno importanti per i privati – le regole in materia di concorrenza sleale (ad es. diffamazione verso fornitori sul mercato). Conformemente alla LPD, chiunque non desidera/i essere riconosciuto su foto pubblicate da una terza persona su una piattaforma o su sul suo sito Internet può in principio esigere, se non è un personaggio pubblico o se non vi è un'altra giustificazione plausibile, che le foto vengano rimosse o perlomeno che sia reso irri-conoscibile. Ciò vale indipendentemente dalla provenienza della pubblicazione. Detto in altre parole, la lesione della personalità commessa su un sito Internet all'estero ma concernente una persona nel nostro Paese rientra anch'essa nel campo di applicazione del diritto svizzero.

La seconda questione è leggermente più problematica: come impedire una tale violazione dei propri diritti? La risposta è complessa. In sostanza però un procedimento giuridico rappresenta raramente la soluzione migliore, spesso conviene piuttosto cercare il dialogo con il gestore della piattaforma di *social media* in questione.

Se una persona desidera che vengano rimossi contenuti illeciti pubblicati da un utente su una rete sociale, nella prassi si sono rivelati efficaci i seguenti approcci:

## 2 Prendere contatto con l'autore della violazione

Rivolgersi all'autore stesso è generalmente la via più semplice per rimuovere i contenuti indesiderati. Questi può essere contattato tramite la piattaforma, sebbene la sua identità non sia conosciuta o resa pubblica. Si tratta di renderlo educatamente attento alla violazione e di concedergli un breve termine per eliminare il contenuto in questione. In alcuni casi, questo approccio si profila sin dall'inizio inutile o addirittura contro-produttivo (ad es. perché una tale domanda potrebbe incitare l'autore della violazione a pubblicare altri contenuti simili), ma l'autore sarà ad ogni modo contattato nuovamente nel corso della procedura. Inoltre, per i passi successivi può rivelarsi utile poter dimostrare che l'autore

non è stato cooperativo. Anche a livello giuridico (LPD), può essere importante aver chiesto l'eliminazione del contenuto (o perlomeno che il contenuto sia reso anonimo).

### **3 Contattare il gestore della piattaforma**

Se l'autore non reagisce o si rifiuta di rimuovere il contenuto offensivo, conviene prendere contatto con il gestore della piattaforma. Al giorno d'oggi ogni gestore offre una possibilità di inoltrare/sporgere reclami, sia tramite un modulo o un indirizzo di posta elettronica (ad es. abuse@....). La persona coinvolta dovrebbe tuttavia leggere dapprima le condizioni d'utilizzazione della piattaforma "Acceptable Use Policy", che precisano i contenuti che il gestore non accetta, ad esempio perché violano il diritto in vigore o per altri motivi. La maggior parte dei gestori non vieta solo i contenuti "illeciti" (che comprendono anche contenuti che violano la LPD), bensì anche informazioni diffamatorie contro altri utenti o terzi e talvolta le loro condizioni sono addirittura più severe di quelle previste per legge. I gestori più grandi dispongono di un apposito servizio che si occupa dei reclami, poiché ne ricevono grandi quantità ogni giorno. È importante presentare il caso in modo chiaro, spiegando perché un determinato contenuto viola la legge o le condizioni d'utilizzazione. Il contenuto va descritto con precisione, cosicché i collaboratori responsabili, che in linea di massima non dispongono di una formazione giuridica approfondita, capiscano rapidamente di che si tratta. A seconda del gestore, può essere inoltre necessario redigere il reclamo in inglese e tradurre gli eventuali giustificativi. È un onere supplementare, ma generalmente ne vale la pena. Non è necessario rivolgersi a un avvocato. Se il gestore giudica fondato il reclamo, prenderà contatto con l'utente responsabile e gli chiederà di prendere posizione. Gli trasmetterà i documenti inoltrati dalla persona lesa, cosa di cui quest'ultima deve tenere presente. Questa procedura può durare diversi giorni, nella migliore delle ipotesi, il contenuto viene rimosso senza ulteriori domande.

### **4 Esaminare e adottare misure giuridiche**

Se il gestore non intraprende alcuna azione contro il contenuto contestato, ciò può essere dovuto a vari motivi: ritiene che il contenuto non violi le condizioni di utilizzazione, il problema non lo interessa, non vuole o non può prendere una decisione. In qualsiasi caso s'impone una procedura giuridica che può essere messa in atto attraverso diverse azioni.

#### **4.1 Il gestore è disposto a cooperare, senza tuttavia fornire un apprezzamento giuridico**

Per gli utenti di uno specifico Paese, alcuni gestori sono disposti a rimuovere o a bloccare volontariamente dei contenuti pubblicati sulla loro piattaforma, ma non desiderano fornire una valutazione giuridica. A tale scopo chiedono a un'autorità competente dello Stato in questione di emettere una decisione esecutiva. Se al gestore viene presentata una tale decisione, questi blocca i contenuti ritenuti illeciti, anche se la decisione non è stata emanata contro il gestore (ossia, senza che venga accusato personalmente) o che siano adite le vie legali. In un caso simile, la persona lesa deve procedere giuridicamente, ma in misura ragionevole, visto che basta avviare una procedura in Svizzera. Non è indispensabile fare appello a un avvocato, ma può rivelarsi utile, sia solo per definire il miglior metodo di procedere.

Anche in questi casi vi sono diverse possibilità che dipendono principalmente da due questioni: si tratta *innanzitutto* di una condotta penalmente rilevante (una mera violazione della sfera privata può costituire un atto illecito, ma non per questo rientra generalmente nel campo di applicazione del diritto penale, dunque non è punibile, e può essere perseguita "solo" per mezzo di un'azione civile). *Secondariamente*, l'identità dell'autore della violazione è conosciuta con certezza.

## **4.2 Qui di seguito vi riportiamo tre situazioni tipiche**

### **4.2.1 Violazione della personalità perpetrata in Svizzera da un autore di cui si conosce l'identità**

La persona lesa ha la possibilità di rivolgersi al tribunale civile del suo luogo di domicilio ed esigere che l'autore sia costretto a rimuovere i contenuti in questione. Se ciò non avviene, la sentenza può essere presentata al gestore, che si occuperà di rimuovere i contenuti. La persona lesa anticipa i soldi necessari a coprire i costi processuali e più tardi ne esige il rimborso alla controparte (se una persona non dispone dei mezzi necessari e la causa ha buone probabilità di essere vinta, può presentare una domanda di patrocinio gratuito).

### **4.2.2 Violazione della personalità da parte di un autore di cui non si conosce l'identità**

Presso i tribunali civili in Svizzera non è possibile intentare un'azione legale "contro ignoti". In questi casi conviene agire formalmente contro il gestore della piattaforma, a condizione che nella violazione della personalità non sia coinvolta un'altra persona (ad es. il responsabile del sito sul quale figura un'osservazione che lede la personalità) e nella misura in cui il gestore non sia disposto a rivelare l'identità della persona responsabile. Si tratta pertanto di chiedere prima al gestore se conosce l'autore del contenuto (spesso è nel suo interesse rivelare l'indirizzo dell'autore, visto che altrimenti rischia di essere coinvolto nel procedimento). Se l'autore (o il gestore) si trova all'estero, può comunque sporgere denuncia presso un tribunale svizzero, ma la procedura sarà più lunga e costosa (a spese della parte lesa in quanto bisognerà ad esempio far tradurre tutti i documenti). Se, in assenza di una "controparte" conosciuta, viene citato in giudizio il gestore, bisogna assicurarsi che sia la società giusta, ossia quella che effettivamente è responsabile del servizio in questione (e non, ad esempio, una filiale locale che si occupa unicamente di marketing o sviluppo). Ciò si evince generalmente dalle condizioni d'utilizzazione della piattaforma. L'esperienza mostra che la maggior parte dei gestori di piattaforme di *social media* hanno sede all'estero.

### **4.2.3 Condotta penalmente punibile (ad es. delitti contro l'onore)**

In presenza di un reato, il diritto svizzero prevede diverse possibilità, segnatamente l'avvio di un'azione civile (come descritto precedentemente) o il ricorso alle autorità preposte al perseguimento penale. Questa seconda variante presenta il vantaggio che le indagini sono condotte dalle autorità (a proprie spese e beneficiando di maggiori possibilità rispetto a un privato, perlomeno nel loro Paese), ha però lo svantaggio che la persona lesa non può influire sul il processo. Inoltre, un'inchiesta penale può durare molto più a lungo, senza contare che è molto più rigorosa. Se l'autore è condannato, avrà d'ora in avanti la fedina penale sporca. Le condizioni poste per determinare la punibilità sono dunque molto più rigide, non basta una semplice violazione del diritto. Pur essendo illecite, molte violazioni della personalità non sono punibili. Se il gestore della piattaforma si trova all'estero, le autorità svizzere faticano ad agire efficacemente. Possono avviare una procedura di assistenza giudiziaria, con il rischio di rallentare il perseguimento di sei mesi o più.

Il ricorso alle autorità preposte al perseguimento penale può incitare un gestore estero, se ne è informato, a collaborare volontariamente. Pertanto alcuni gestori di piattaforme di social media hanno creato dei servizi interni ai quali le autorità estere possono rivolgersi senza dover avviare una procedura di assistenza giudiziaria, a condizione che il diritto nazionale lo conceda. Se un privato si rivolge a questi servizi, questi ultimi non reagiscono. Per questa semplice ragione, può essere ragionevole ricorrere alle autorità preposte al perseguimento penale: i gestori vi ascolteranno con maggiore probabilità.

Ciononostante, vale comunque la pena tentare due possibili strade:

Occorre esaminare se le autorità preposte al perseguimento penale possono avviare delle indagini in Svizzera, in particolare grazie agli indirizzi IP, ossia le etichette numeriche che identificano un dispositivo collegato a una rete informatica, che l'utente normalmente non vede ma che i gestori di rete generalmente registrano se un utente naviga in rete o invia una e-mail. Può darsi che il gestore (estero) della piattaforma non sia disposto a rimuovere un contenuto ma che, su richiesta delle autorità preposte al perseguimento penale, consenta di comunicare l'indirizzo IP di una persona che ha pubblicato affermazioni che ledono l'onore. Se questa persona ha utilizzato a tale scopo un accesso Internet in Svizzera, vi sono buone probabilità che possa essere identificata poiché i provider di servizi Internet in Svizzera sono tenuti a conservare per sei mesi gli indirizzi IP attribuiti ai loro clienti. Se viene commesso un reato via Internet, il diritto in vigore consente alle autorità preposte al perseguimento penale di svelare l'identità del titolare del collegamento anche senza una decisione del tribunale e di effettuare, ad esempio, una perquisizione del domicilio di quest'ultimo. Tali misure consentono regolarmente di dimostrare la colpevolezza di persone che, credendosi protette dall'anonimato virtuale, diffondono contenuti punibili su blog e altre piattaforme Internet. Rivelata l'identità dell'autore (ad es. consultando gli atti del procedimento penale), vi è anche la possibilità di avviare un procedimento civile contro la persona, qualora fosse ancora necessario.

È inoltre possibile che una persona lesa si rivolga alle autorità preposte al perseguimento penale del luogo in cui ha sede il gestore: un approccio che conviene solo se la violazione in questione è chiaramente punibile anche in quel Paese ed è perseguita dalle autorità locali. Un esempio classico potrebbe essere quello del furto d'identità o di fatti legati alla cybercriminalità (ad es. hacking, virus, furto di dati). Se viene avviata un'indagine penale in loco, sarà più facile anche per le autorità svizzere preposte al perseguimento penale scambiare le informazioni con i colleghi esteri. Questa modalità di procedere è tuttavia poco frequente in casi come questi concernenti la violazione dei diritti di singoli individui e pone delle difficoltà a persone che non possiedono conoscenze approfondite del diritto o che non sono rappresentate da un avvocato.

### **4.3 Il gestore non dimostra alcun interesse o non reagisce**

Alcuni gestori intervengono o bloccano i contenuti pubblicati sulla loro piattaforma soltanto se si tratta di pratiche chiaramente e particolarmente malviste a livello internazionale o tra provider (ad es. pedopornografia, diffusione di virus, istigazioni alla violenza, frode, terrorismo) o pratiche chiaramente illecite anche nel Paese del gestore o che comportano seri rischi finanziari per quest'ultimo (ad es. violazione dei diritti d'autore di prodotti commerciali). Le violazioni della personalità non rientrano generalmente in queste categorie, neppure la divulgazione di informazioni false o la rivelazione di segreti. In tali casi, questi/i gestori non ascoltano le richieste della persona lesa o cercano di tenerla alla larga. Talvolta non reagiscono neppure a decisioni giudiziarie pronunciate all'estero, a maggior ragione se la decisione non si rivolge direttamente a loro, bensì all'autore del contenuto.

In questi casi, dal punto di vista giuridico la persona lesa ha due possibilità:

#### **4.3.1 In Svizzera la persona lesa può intentare un'azione legale contro il gestore**

In Svizzera, il diritto in materia di protezione della personalità permette d'intraprendere un'azione civile contro chiunque "partecipi" a una violazione della personalità. Secondo la dottrina dominante, il gestore di una piattaforma di *social media* rientra in questa categoria. Contrariamente a un gestore fondamentalmente disposto a cooperare, che però, prima di bloccare un contenuto, vuole avere in

mano una sentenza o una decisione delle autorità, un'azione contro un gestore renitente rappresenta una scelta logica se quest'ultimo si trova in Svizzera o in un Paese in cui è semplice e rapido riconoscere ed eseguire una sentenza emessa in Svizzera. I profani del diritto non sono in misura di valutare questo punto e dovranno pertanto consultare un avvocato.

L'altra situazione, piuttosto rara nell'ambito dei *social media*, in cui può essere sensato ottenere una sentenza in Svizzera senza eseguirla direttamente contro il gestore estero, è quella in cui il giudizio può essere utilizzato nei confronti di un terzo suscettibile di essere effettivamente in grado di "bloccare" il gestore della piattaforma. Questa costellazione si verifica in particolare con i siti Internet privati, o nel presente contesto, con dei gestori di piccole piattaforme di *social media*. Questi ultimi dipendono spesso da altri provider che mettono a loro disposizione dei server, un accesso Internet e degli indirizzi Internet (indirizzi IP, nomi di dominio). Anche questi provider hanno le loro condizioni d'utilizzazione, secondo le quali i clienti s'impegnano a rispettare il diritto in vigore e mantenere indenne il provider in caso di pretese da parte di terzi. Se un cliente di questi provider viola il diritto in vigore mettendo coscientemente la sua piattaforma a disposizione per la diffusione di contenuti illeciti, egli viola di norma gli obblighi contrattuali assunti con i propri provider, comportamento che espone a sua volta questi ultimi al rischio di pretese da parte di terzi (ossia delle persone lese). Se un tale cliente e gestore di una piattaforma di *social media* si rifiuta, malgrado un quadro giuridico chiaro, di rimuovere un contenuto illecito pubblicato sulla sua piattaforma, su di lui può essere esercitata una certa pressione da parte dei suoi provider in quanto viene loro chiesto (o addirittura imposto) di bloccare l'intera piattaforma. Generalmente non sono disposti a soddisfare subito questa richiesta e se lo fanno è malvolentieri, visto che rappresenta un intervento massiccio negli affari di un cliente. Provvedono di norma a richiamarlo all'ordine e a pregarlo di risolvere la situazione o di rimuovere il contenuto illecito. Tuttavia, le loro condizioni contrattuali li autorizzano anche a disdire eccezionalmente i contratti conclusi. Talvolta, basta questa eventualità a produrre effetti considerevoli.

#### **4.3.2 La persona lesa può avviare in loco un'azione legale contro il gestore**

A seconda del luogo di domicilio del gestore e dell'oggetto della causa, può essere sensato, e soprattutto meno oneroso, avviare un'azione legale nella sede del gestore all'estero (ricorrendo all'assistenza di un avvocato locale). Si tratta di sapere se l'infrazione commessa rappresenta una violazione della legge anche in loco. Ciò non deve essere per forza più oneroso di un procedimento avviato dinanzi a un tribunale svizzero; ma non è generalmente possibile senza il ricorso all'assistenza legale e pertanto senza che ne risultino dei costi.

In entrambi i casi, conviene, prima di avviare un procedimento giudiziario, emettere una diffida a carico del gestore in questione, ma questa volta tramite un avvocato. Una lettera di diffida redatta da un avvocato comporta delle spese, ma l'esperienza ha mostrato che può sortire un effetto maggiore. Presso il gestore della piattaforma, una tale lettera passa generalmente dal servizio reclami al servizio giuridico interno, che valuta il caso e il rischio in capo al gestore di risponderne in prima persona. L'avvocato informa il gestore della violazione giuridica commessa, gli fornisce i giustificativi necessari e gli spiega perché anch'egli si espone a un rischio giuridico se non blocca il contenuto in questione. Infine, l'avvocato può avanzare una pretesa, come ad esempio il blocco di contenuti specifici entro un determinato termine.

## 5 Formulare la giusta domanda

Se un'azione giudiziaria è inevitabile, acquisisce un'importanza particolare l'oggetto della domanda: chiunque avvii un'azione giuridica, ossia, si rivolga a un tribunale civile, deve comunicare a quest'ultimo l'oggetto della domanda, in altre parole cosa deve ordinare alla parte convenuta.

In Svizzera vi sono varie possibilità, ecco qui le principali:

### 5.1 Domanda di eliminazione

Può essere chiesto di rimuovere o perlomeno bloccare determinati contenuti. Una tale domanda può essere rivolta sia contro l'autore, sia nel quadro di un'azione legale contro il gestore di una piattaforma di *social media*. È importante definire chiaramente i contenuti (ad es. con l'indirizzo Internet o datando o contrassegnando un determinato contributo), visto che generalmente il tribunale non ordina il blocco dell'intero contenuto ma soltanto degli elementi che sono effettivamente illeciti. Conviene dunque dimostrare perché ognuno di questi elementi viola la legge in vigore, una procedura che può risultare piuttosto onerosa e laboriosa.

### 5.2 Domanda di cessazione

Può essere chiesto all'autore di non formulare più determinate dichiarazioni pubbliche sulla persona in questione. Spesso, una tale domanda è più vasta e più generale rispetto a una domanda di eliminazione e vuole essere anche una garanzia per il futuro. Rischiose e controverse sono invece le domande di cessazione rivolte ai gestori, poiché, secondo la dottrina dominante, questi ultimi non hanno alcun obbligo di verificare in modo proattivo ciò che gli utenti o i clienti pubblicano sulla loro piattaforma. In principio, sono tenuti a intervenire solo se vengono resi attenti a un particolare contenuto, chiaramente riconoscibile in quanto violazione del diritto perpetrata sulla loro piattaforma. In un caso concreto, è quindi eventualmente possibile esigere che il gestore blocchi l'account di un determinato utente che continua a pubblicare contenuti illeciti su un'altra persona. Ma non si può chiedergli di vietare all'utente di iscriversi nuovamente, se la registrazione sulla piattaforma non richiede alcuna conferma dell'identità. L'autore della violazione può quindi registrarsi sotto falso nome e continuare a commettere violazioni fin quando sarà bloccato anche sotto questo pseudonimo.

### 5.3 Domanda di accertamento

Al tribunale può essere richiesto che accerti ufficialmente l'illegalità di un contenuto o di una condotta. Di regola, una tale domanda è possibile unicamente se nessun'altra domanda è suscettibile di risolvere il problema o se vi è un bisogno particolare di effettuare un tale accertamento. Se un tribunale ordina il blocco o la rimozione di determinati contenuti, ciò implica anche che, perlomeno sotto questa forma, questi contenuti siano illeciti. Una domanda di accertamento rappresenta un'opzione ragionevole se si colloca nel quadro di un procedimento che si svolge all'estero o se viene richiesta da un provider estero disposto a cooperare.

### 5.4 Domanda di riparazione morale

All'autore può essere richiesto il pagamento di una determinata somma pecuniaria (ad es. alcune centinaia o migliaia di franchi) allo scopo di riparare il "torto morale" derivante dalla violazione della personalità o di un altro diritto. Non si tratta di un risarcimento danni e la riparazione morale non si deve risolvere necessariamente con una sanzione pecuniaria (un'altra possibilità consiste nella pubblicazione della decisione). Ha più che altro un valore simbolico e si applica soprattutto ai casi di violazione della personalità.

## 5.5 Domanda di risarcimento danni

E' richiesto che colui che, almeno per negligenza, ha partecipato alla violazione del diritto, risponda del danno pecuniario cagionato dalla violazione del diritto. Si tratta generalmente dell'autore del contenuto contestato e raramente del gestore della piattaforma dal momento che, come già spiegato, non è tenuto a controllare attivamente i contenuti pubblicati dagli utenti ed è chiamato a intervenire, nella misura del possibile, solo se viene segnalata una violazione. Se compie quest'ultima azione, non agisce per negligenza e non può neppure essere obbligato al risarcimento dei danni. Anche senza questa condizione, è molto difficile nella prassi esigere un risarcimento dei danni poiché la persona lesa deve essere in grado di dimostrare completamente l'entità del danno (vale a dire le perdite patrimoniali), compreso il fatto che il danno sia stato effettivamente causato dalla violazione del diritto (e che si tratta della conseguenza di una tale violazione). Spesso, però, è difficile dimostrare le conseguenze concrete, ad esempio di un vilipendio su una piattaforma di *social media*. Fin quando non può essere quantificata in franchi e centesimi, la perdita della reputazione non costituisce un danno nel senso giuridico del termine.

Vi sono anche altre possibili azioni, come ad esempio la consegna dell'utile, che sono tuttavia poco pertinenti in questo contesto. Talvolta anche azioni di natura parzialmente processuale possono rivelarsi efficaci. Nel caso in cui, ad esempio, non è conosciuta l'identità dell'autore di una violazione del diritto e bisogna pertanto procedere contro il gestore della piattaforma, conviene, oltre ad esigere il blocco del contenuto contestato, chiedere che sia rivelato il nome dell'autore del contenuto, onde potere, in un secondo tempo, procedere anche contro di lui (ad es. con una domanda di cessazione, di risarcimento danni e di riparazione morale).

Nel caso di un procedimento giuridico, oltre all'oggetto della domanda, occorre osservare anche la modalità e i tempi secondo cui la medesima viene disposta:

Una misura può essere ordinata a titolo **provvisorio**. I tribunali non prediligono questa modalità di procedere poiché vieterebbe alla parte convenuta ad esempio di rimuovere un determinato contenuto, senza averla dapprima ascoltata. È una misura che s'impone quando bisogna agire immediatamente e manca il tempo per sentire la controparte (cosa che richiede talvolta una o più settimane). Il caso viene poi deciso in base ai documenti prodotti dalla parte attrice. Dev'essere inoltre piuttosto chiaro e, unitamente alla domanda, non deve essere posticipato. Se la misura provvisoria viene disposta, alla controparte è fissato un termine entro cui inoltrare la propria presa di posizione. In seguito, il tribunale valuta se un tale provvedimento debba essere mantenuto.

Una misura può essere ordinata a titolo **preventivo**. È una soluzione cui si ricorre spesso quando l'attore ha buone probabilità di vincere la causa. Una misura preventiva mira a impedire, nei casi qui rilevanti, che un contenuto illecito rimanga online durante l'ordinario procedimento giudiziario, che, svolgendosi dinnanzi a tutte le istanze di giudizio, potrebbe durare svariati anni. All'inizio del procedimento, o addirittura prima, viene pronunciata a titolo provvisorio la soppressione del contenuto o un divieto temporaneo di pubblicazione. Diversamente dalla misura provvisoria, ciò avviene solo dopo l'audizione delle due parti, in linea di massima dopo qualche settimana. In altre parole, un procedimento condotto in vista di una misura preventiva mira a determinare se l'attore abbia buone probabilità di vincere la causa (se, ad esempio, un determinato contenuto è effettivamente illecito), se la disposizione di una misura preventiva sia praticabile viste le conseguenze che implica per il convenuto in termini di durata del procedimento (ad es. quali inconvenienti potrebbero avere per il convenuto il blocco provvisorio o la soppressione del contenuto) e se l'attore subirebbe un pregiudizio difficilmente riparabile (ad es. mediante denaro). Se viene ordinata una misura preventiva, l'attore deve avviare

un'azione legale contro il convenuto entro un termine prestabilito, altrimenti la misura decade. Questo, però, non gioca talvolta alcun ruolo poiché la situazione è già stata chiarita dalla decisione del tribunale relativa alla misura preventiva. Nei casi qui rilevanti, dovrebbe sempre essere chiesta una misura preventiva, dato che occorre una decisione rapida affinché si muova qualcosa.

Una misura può essere ordinata a titolo **definitivo**. Il tribunale agisce in tal modo al termine del procedimento ordinario, nel quadro della pronuncia della sentenza. In questo caso può anche essere accordato un risarcimento dei danni e una riparazione morale. Una sentenza sostituisce le eventuali misure preventive. È anche immaginabile che, nel corso di un procedimento, un tribunale adatti o annulli una misura preventiva già ordinata, o che ne emani una nuova in caso di nuovi sviluppi.

Infine, bisogna tener conto della caduta in prescrizione delle pretese, soprattutto quelle pecuniarie. Nella legislazione svizzera, si tratta di pretese derivanti da atti illeciti che cadono in prescrizione dopo un anno a decorrere dalla data in cui la persona lesa ha preso conoscenza del danno e dell'identità della persona responsabile, ma al più tardi dieci anni dopo l'atto illecito. Questi termini non si applicano alle domande di eliminazione e di cessazione; contro una violazione della personalità si può procedere fin quando quest'ultima perduri o sia incombente. A chi però subisce passivamente una violazione della personalità, in alcune circostanze, e a un dato momento, gli potrà però essere rinfacciato il fatto di averle tollerate e che pertanto non possano essere così gravi. Si tratta tuttavia di un caso piuttosto teorico.

## 6 Aggiornare i motori di ricerca

Pur essendo stato rimosso da una piattaforma di *social media*, un contenuto illecito può comunque essere ritrovato tramite i motori di ricerca relativi all'argomento, in altre parole, una ricerca pertinente da sempre ancora un risultato positivo (se il gestore non ha rimosso la vecchia pagina dalla memoria di transito). Se e in che misura i gestori dei motori di ricerca possano essere per legge vincolati ad agire, suscita controversie. Nella pratica, il problema si risolve generalmente da solo: ci vuole sempre un certo lasso di tempo (talvolta diversi mesi) finché un motore di ricerca registri una modifica su una determinata pagina Internet. Infatti, i crawler non sono in grado di scannerizzare ogni pagina modificata con la stessa regolarità. Tuttavia, una volta registrata la modifica, il contenuto in questione non è più neppure rintracciabile nel motore di ricerca poiché quest'ultimo riproduce solo quello che trova anche nella pagina scannerizzata. È quindi essenziale che un contenuto illecito venga eliminato alla fonte.

Affinché la persona lesa non debba aspettare troppo a lungo, si raccomanda di utilizzare una funzione speciale, spesso proposta dai motori di ricerca stessi, che permette di ordinare al crawler di scannerizzare nuovamente una data pagina e, se necessario, di rimuoverla dall'indice di ricerca (a tale scopo occorre inserire l'indirizzo Internet della pagina in questione). Tuttavia, questa funzione può risultare fuorviante dal momento che i motori di ricerca rimuovono una pagina dal loro indice solo se effettivamente non esiste più o se, sulla pagina stessa, al crawler viene ordinato (tramite una funzione invisibile inserita nella pagina) di non tener conto della pagina. Con questo strumento, la risposta del motore di ricerca dipende unicamente da quello che il gestore ha fatto della pagina in questione. Se rimuove la pagina o la riprogramma, quest'ultima sparisce dall'indice di ricerca. Se non lo fa, la pagina rimane. Se invece elimina solo un determinato contenuto dalla pagina, il motore di ricerca segnalerà formalmente che la domanda di eliminazione della pagina non può essere soddisfatta (perché la pagina esiste tuttora): concretamente però, il contenuto eliminato non potrà essere ritrovato dopo l'aggiornamento (generalmente parallelo) dell'indice di ricerca, cosicché l'obiettivo sia raggiunto.

## 7 Monitoraggio

Una volta rimosso il contenuto illecito dalla piattaforma, il "problema" non è per forza risolto. Internet offre numerose possibilità a colui che cerca di screditare o ledere pubblicamente una persona. Su numerose piattaforme di *social media*, non viene effettuato (per ovvi motivi) un vero e proprio controllo dell'identità: una persona malintenzionata può quindi approfittare di questa situazione per procurarsi un nuovo accesso, anche dopo la cancellazione del suo account, e continuare a pubblicare le sue /affermazioni diffamatorie. Se per una ragione o per l'altra questo tentativo fosse vano su una data piattaforma, si può tentare su numerose altre. Dei contenuti pubblicati (ad es. video) possono essere scaricati da altri utenti, che li ridiffondono a loro volta ("effetto virale"). La persona lesa si trova così nell'impossibilità di intentare una causa nel quadro delle modalità di procedere offerte da uno Stato di diritto, nonostante i diritti e gli strumenti giuridici esistenti. Nella pianificazione del modo di procedere vanno considerati anche questi aspetti: da un lato, un'azione rapida può risultare necessaria per soffocare sul nascere la diffusione di un contenuto illecito; ma, d'altra parte, un'eventuale azione legale, che necessita sempre di tempo, può suscitare un'attenzione mediatica che contribuirà alla diffusione del contenuto o inciterà l'autore a diffonderlo (sotto falso nome) su scala più ampia. Anche in presenza di un quadro giuridico chiaro, possono presentarsi casi in cui un'azione legale non è indicata, perché un confronto in tribunale dovrebbe assolutamente essere evitato.

## 8 Comunicazione e altri passi possibili

Se una persona è vittima di attacchi o ingiurie su una piattaforma di *social media*, oltre ad adire le vie legali, dovrebbe anche riflettere sui canali di comunicazione. Conviene usare la stessa piattaforma per rispondere agli attacchi? Bisogna farlo a proprio nome o è meglio ricorrere ad altre persone o altri nomi? È utile fare appello ai media e quali saranno le reazioni alle eventuali domande dei media? Quale effetto/impatto comunicativo ha un'azione legale? Bisogna addirittura tentare una mobilitazione contro l'autore malintenzionato ("shitstorm")? Sulle piattaforme di *social media*, la cui esistenza dipende della comunicazione pubblica tra gli utenti, queste questioni sono molto importanti e possono influenzare considerevolmente l'effetto dei contenuti lesivi della personalità.

Queste questioni possono in ultimo ripercuotersi anche sul comportamento del gestore della piattaforma di *social media*, in particolare sulla sua disponibilità ad agire più rapidamente del solito contro un contenuto illecito. In sostanza, i gestori non hanno alcun interesse ad avere una cattiva reputazione o a suscitare la collera degli utenti, non vogliono avere fama di piattaforme di cybermobbing o di diffamazione. Si sa per esperienza che, in caso di pressione pubblica, rimuoveranno rapidamente, o più rapidamente, i rispettivi contenuti, allo scopo di proteggere la propria reputazione, mentre un caso che non attira l'attenzione del pubblico sarà trattato probabilmente con meno celerità. Inversamente, l'attenzione del pubblico accresce anche la pressione sulla vittima e può contribuire a una diffusione incontrollata del contenuto.

Le conseguenze dei vari approcci devono essere messe a confronto tra loro e gli aspetti mediatici e di comunicazione di una violazione vanno esaminati al più presto e non, come sembra suggerire la lista summenzionata, solo dopo aver adito le vie legali, bensì parallelamente e in previsione di queste ultime. A seconda delle circostanze conviene rivolgersi a degli specialisti o/e fruire delle offerte informative e dei servizi di centri di consulenza specializzati in questioni specifiche, come ad esempio il cybermobbing. Infine, è anche possibile proporre un sostegno psicologico alle vittime e al loro entourage, un argomento che non può tuttavia essere trattato in questa sede.

Nota bene: questa presentazione a carattere generale è stata redatta nel mese di febbraio 2013 e non ha la pretesa di essere esaustiva né sostituisce la valutazione individuale di un caso specifico.