

Allegato A alla delibera n. 481/14/CONS del 23 settembre 2014

Obiettivi e modalità di funzionamento dell'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet

L'Autorità, nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e di vigilanza ad essa attribuite in materia di tutela dei minori e dei diritti fondamentali della persona, ha ravvisato l'esigenza di assumere iniziative finalizzate ad assicurare una efficace tutela dei minori e, più in generale, dei diritti fondamentali della persona nell'utilizzo della rete internet. A tal fine l'Autorità ha deciso di istituire un Osservatorio permanente delle forme di garanzia e di tutela dei minori e dei diritti fondamentali della persona sulla rete internet. L'obiettivo è quello di prevedere un approccio maggiormente coordinato alle diverse problematiche connesse all'utilizzo di internet e dei social network verificando l'efficacia delle procedure e delle misure adottate dagli operatori.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, l'Osservatorio assicurerà un costante monitoraggio dei dati relativi al comportamento degli utenti rispetto a internet e ai social network, nonché delle *policies* adottate dagli operatori per la salvaguardia dei valori della persona e dei diritti degli utenti.

Nella prima fase applicativa, i fenomeni oggetto del monitoraggio saranno: l'istigazione all'odio, le minacce, le molestie, il bullismo, l'*hate speech* e la diffusione di contenuti deprecabili.

L'attività dell'Osservatorio si articola in tre fasi.

Fase 1 – Predisposizione di una banca dati dei comportamenti degli utenti mediante l'analisi di fonti esterne all'Autorità e la valorizzazione di dati interni

Nell'applicazione dei compiti istituzionali specificamente attribuiti, numerosi soggetti pubblici provvedono a raccogliere e organizzare un insieme di informazioni che contribuiscono a comporre il quadro generale compiuto e dettagliato relativo alle

abitudini e preferenze degli utenti della rete, alle disponibilità tecnologiche, all'uso effettivo degli strumenti disponibili.

Le fonti individuate per costituire la base di dati dell'Osservatorio sono varie (dati resi disponibili da parte di soggetti istituzionali/pubblici quali Corecom, ISTAT, Servizio centrale della Polizia Postale e delle comunicazioni, Censis, Audiweb; dati tratti da sondaggi di opinione; dati tratti dal “*Database segnalazioni*” dell'Ufficio tutele rapporti con le rappresentanze degli utenti; analisi dei “*Transparency report*”; realizzazione di una indagine specifica da parte dell'Autorità; collaborazione con Università e Centri di ricerca che studiano le problematiche oggetto di interesse per l'Osservatorio).

Fase 2 – Il monitoraggio delle politiche dei principali siti e social network e la loro analisi comparata

La diffusione pervasiva e la crescita costante di forme di uso sociale del web rappresentano una delle principali pratiche di consumo della rete.

Attualmente, in assenza di una norma *ad hoc*, l'esigenza di tutela effettiva del minore nell'ambito dell'uso sicuro delle tecnologie della società dell'informazione e delle comunicazioni elettroniche è demandata alle *best practices* dei fornitori dei servizi internet e di social network, i quali adottano spontaneamente alcune misure di tutela.

L'analisi comparata di tali *policies* consente la formazione di quadro analitico chiaro in merito alle problematiche oggetto di approfondimento.

Fase 3 – La predisposizione di linee guida per l'adozione di codici di condotta

L'insieme dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso le attività di cui alla fasi 1 e 2 possono costituire la base per la redazione da parte dell'Autorità di linee guida strumentali all'adozione di codici di condotta da parte delle Internet *companies* e degli altri soggetti coinvolti. L'autoregolamentazione e la co-regolamentazione sono strumenti ampiamente riconosciuti a livello comunitario e previsti dalla stessa Direttiva 2010/13/UE in quanto utili a raggiungere obiettivi di interesse generale con il consenso di tutte le parti interessate. Tenuto conto della particolare natura di Internet, che allo stato attuale non rientra nella definizione di servizio di media audiovisivo, la promozione

dell'autoregolamentazione appare lo strumento più efficace per fornire un livello minimo di garanzia agli utenti.

Modalità di funzionamento

L'osservatorio è istituito presso la Direzione servizi media che ne coordina i lavori.

Considerata l'interdisciplinarietà delle materie oggetto di approfondimento, l'Osservatorio potrà avvalersi della collaborazione di personale dell'Autorità appartenente ad altre Direzioni interessate, da individuarsi con separata determina per la formazione di un apposito gruppo di lavoro.

Il complesso delle informazioni risultanti dall'attività di monitoraggio dell'Osservatorio costituiscono una fonte di dati per l'attività istituzionale dell'Autorità, sia in ambito nazionale che internazionale. Al fine di assicurare un'adeguata conoscenza dell'attività dell'Osservatorio, è prevista la redazione di un'apposita reportistica da rendere pubblica sul sito internet dell'Autorità.

Con riferimento alle *policies* adottate dai social network, è previsto l'avvio di una interlocuzione finalizzata all'eventuale adozione di ulteriori iniziative, alla luce delle risultanze delle attività dell'Osservatorio

Le comunicazioni di interlocuzione con l'Osservatorio dovranno essere indirizzate in formato elettronico al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: agcom@cert.agcom.it e recare l'indicazione: Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet, Direzione servizi media.