

## LA RESPONSABILITÀ DELL'INTERNET SERVICE PROVIDER. IL NUOVO ORIENTAMENTO GIURISPRUDENZIALE NELL'ULTIMO CASO GOOGLE

SOMMARIO: 1. L'ordinanza del Tribunale di Pinerolo e la precedente pronuncia del Tribunale di Milano. - 2. L'orientamento di alcune Corti straniere. - 3. La normativa italiana sulla responsabilità degli *Internet service provider*. - 4. Verso una riforma.

### 1. L'ordinanza del Tribunale di Pinerolo e la precedente pronuncia del Tribunale di Milano

Il 2 maggio 2012 il Tribunale di Pinerolo<sup>1</sup> ha indicato un nuovo percorso nell'articolato scenario giuridico relativo alla (ir)responsabilità degli Internet service provider, in particolare nell'ambito dei servizi di *hosting*, ovvero di memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio<sup>2</sup>.

La questione interessa un imprenditore piemontese il quale, digitando il proprio nome e cognome nella stringa di Google, verifica che la funzione *Autocomplete* del provider suggerisce di associare alla sua identità i termini "arrestato" e "indagato". Data l'infondatezza e la mancata veridicità di tale suggerimento di ricerca - non essendo presente in rete alcun contenuto da cui si possa evincere che lo stesso fosse mai stato arrestato o indagato - l'imprenditore diffida *Google Inc.* a rimuovere tale associazione ritenendo, altresì, che questa possa essere gravemente diffamatoria e lesiva della propria reputazione personale e professionale<sup>3</sup>. Ciononostante Google decide di non accogliere la richiesta di rimozione di tali erronee correlazioni, precisando che - com'è noto agli utenti<sup>4</sup> - questi ultimi non sono determinati da una scelta del provider, ma sono generati automaticamente da un algoritmo basato sulle più diffuse ricerche effettuate dagli utenti della rete, che dunque rende visibili come suggerimenti le parole che sono state digitate più frequentemente nella stringa di ricerca. Da qui il ricorso dell'imprenditore al Tribunale di Pinerolo - con la richiesta di eliminazione dell'associazione del proprio nome a quei termini, e di una somma non inferiore a 1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione del provvedimento - che però il giudice designato Reynaud respinge nel

---

<sup>1</sup> L'ordinanza del Tribunale di Pinerolo, del 2 maggio 2012, è integralmente consultabile sul sito [www.leggioggi.it](http://www.leggioggi.it). Su questa pronuncia cfr. G.M. Riccio, *Google: sulle ricerche automatiche esclusa la diffamazione*, in [www.diritto24.ilsole24ore.com](http://www.diritto24.ilsole24ore.com), del 4 maggio 2012.

<sup>2</sup> Il d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 distingue le attività dei provider in tre categorie: *mere conduit*, *caching*, e *hosting*. Secondo l'art. 16 il provider che svolge attività di *hosting* è quello che presta un servizio della società dell'informazione consistente nella memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio.

<sup>3</sup> Infatti, nell'ordinanza si specifica che il ricorrente presiede una holding di partecipazioni industriali operativa sul mercato nazionale ed internazionale, è stato insignito del titolo di Cavaliere al Merito della Repubblica italiana ed è Console Onorario del Kazakhstan nella Regione Piemonte.

<sup>4</sup> L'illustrazione del servizio è nella Guida di Google alla pagina <http://support.google.com>.

merito<sup>5</sup>, escludendo di poter ravvisare un reato di diffamazione tanto sul piano oggettivo quanto su quello soggettivo.

In primo luogo perché le parole utilizzate - “arrestato” e “indagato” - non sono ritenute offensive *per loro natura*, trattandosi altresì di una mera associazione di termini prodotta da una stringa di ricerca non paragonabile a un'affermazione, ma piuttosto a una domanda priva di ogni malizioso intento di insinuare l'implicazione del soggetto interessato in fatti di rilevanza penale. Anche perché, prosegue il giudice, l'esame del contesto delle espressioni oggetto di doglianza non induce a valutare la questione in maniera differente, in quanto persino gli utenti di Internet meno informati riescono a sciogliere facilmente ogni equivoco, verificando che le ricerche effettuate con quella combinazione di termini non producono alcun risultato.

Infine - sotto il profilo soggettivo - non è possibile attribuire alcuna responsabilità agli utenti che abbiano digitato nelle loro ricerche su Google le parole in questione accostandole al nome del ricorrente, non potendosi provare - com'è ovvio - la volontà di costoro di ledere la reputazione del ricorrente, e dunque il loro comportamento doloso in grado di integrare il reato di diffamazione. Né, d'altro canto, si può individuare una responsabilità in capo all'Internet service provider che, secondo il giudice Reynaud, ha svolto un'attività paragonabile alla mera diffusione di una notizia avente il contenuto ivi indicato, “ciò che non vale certo né ad attribuire alla circostanza oggetto di ricerca sul Web una qualche patente di veridicità o di verosimiglianza, né (...) ad accreditare l'idea che la società che gestisce il motore di ricerca reputi la domanda non peregrina e suscettibile di essere coltivata”. Sicché, anche la memorizzazione e riproposizione dei termini di ricerca utilizzati dai destinatari del servizio, rientra nella disciplina di cui agli artt. 14 ss. del d.lgs. 70 del 2003, e più precisamente in quella di *hosting* - ossia di memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio - per la quale l'Internet service provider non è responsabile, a meno che l'informazione ospitata sia illecita ed il prestatore sia consapevole di tale illiceità<sup>6</sup>.

Proprio quest'ultimo aspetto, ossia la ricostruzione che il Tribunale di Pinerolo fa del tipo di attività svolta dalla società che gestisce il motore di ricerca (e quindi della responsabilità in suo capo), rappresenta il *quid novum* rispetto all'orientamento giurisprudenziale che si è consolidato in Italia in questi ultimi anni, avvalorato - da ultimo - da una pronuncia collegiale del Tribunale di Milano nel marzo 2011<sup>7</sup>, a conferma di quanto già dichiarato dal giudice di prime cure nell'ordinanza cautelare del 21/25 gennaio 2011.

In questo caso, secondo il collegio giudicante, l'associazione delle parole “truffa” e “truffatore” al nome del ricorrente tramite il servizio *Suggest/Autocomplete* non viene inclusa nella cd. attività di *hosting* prestata dal provider, poiché il servizio si riferisce ad una specifica modalità operativa di un software messo a punto dalla società per facilitare la ricerca degli utenti in rete. Nello specifico si precisa che “la scelta a monte e l'utilizzo di tale sistema e dei suoi particolari meccanismi di operatività” determinano la diretta imputabilità alla società degli effetti negativi dell'applicazione di tale servizio, da cui discende la responsabilità ex art.

---

<sup>5</sup> E' opportuno precisare che il giudice designato ha ritenuto in via preliminare di dover disattendere la pregiudiziale eccezione d'inammissibilità del ricorso per dedotta mancanza del requisito di strumentalità rispetto all'azione di merito, evidenziando che “benché non siano state espressamente formulate le conclusioni che il ricorrente intenderebbe assumere in un futuro giudizio di merito (...) si evince con chiarezza che la domanda consisterebbe quanto meno nella richiesta di risarcimento dei danni derivanti dalla condotta di diffamazione lesiva della reputazione del xxx che si assume appunto idonea a provocare pregiudizi all'onore, alla persona e alla professionalità del ricorrente”.

<sup>6</sup> Secondo l'art. 16 del d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70, il prestatore che svolge attività di *hosting* non è responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta di un destinatario del servizio, a condizione che detto prestatore non sia effettivamente a conoscenza del fatto che l'attività o l'informazione è illecita e, per quanto attiene ad azioni risarcitorie, non sia al corrente di fatti o di circostanze che rendono manifesta l'illiceità dell'attività o dell'informazione; e che non appena a conoscenza di tali fatti, su comunicazione delle autorità competenti, agisca immediatamente per rimuovere le informazioni o per disabilitarne l'accesso.

<sup>7</sup> Il testo dell'ordinanza del Tribunale di Milano, 24 marzo 2011, è disponibile integralmente sul sito [www.leggioggi.it](http://www.leggioggi.it). Su questa pronuncia cfr. A. GALIMBERTI, A. LONGO, *Google-Suggest condannato: può diffamare*, in [www.diritto24.ilsole24ore.com](http://www.diritto24.ilsole24ore.com), del 7 aprile 2011.

2043 c.c. per i risultati eventualmente lesivi determinati dal funzionamento di questo sistema di ricerca. In altri termini, viene meno la pretesa neutralità di un servizio costruito su un algoritmo quando questo produce un abbinamento improprio derivante dall'applicazione di un automatismo basato su criteri prescelti dal suo ideatore.

C'è di più. Il Tribunale di Milano, infatti, valuta anche gli effetti sfavorevoli derivanti dalla suggestione negativa che ha origine da questo improprio abbinamento di parole e s'innesta in coloro che utilizzano la rete. In effetti, è legittimo pensare che l'utente sia indotto a dubitare dell'integrità morale del soggetto, dubbio che secondo il giudice non può essere fugato dalla sola circostanza che nel *web* non sia presente alcun contenuto corrispondente ai suggerimenti proposti per la ricerca. Questo perché, in mancanza di una scelta dell'utente di leggere e approfondire i contenuti della pagina, "resta solo l'originaria ed immediata impressione negativa ingenerata dall'abbinamento di parole". Con queste motivazioni il giudice conferma l'ordinanza cautelare e condanna la società che gestisce il motore di ricerca, considerando la valenza diffamatoria delle parole "truffa" e "truffatore" - ritenute innegabilmente foriere di danni all'onore, alla persona e alla professionalità del soggetto - e la responsabilità dell'Internet service provider per l'attività svolta.

## 2. L'orientamento di alcune Corti straniere

Dunque, nel maggio del 2012 il Tribunale di Pinerolo ha scelto di restringere l'area delle responsabilità imputabili al service provider, contrastando un orientamento diffuso negli anni precedenti non soltanto nella giurisprudenza italiana, ma anche in quella di alcuni tribunali stranieri che hanno deciso di condannare le società che gestiscono i motori di ricerca per i "suggerimenti diffamatori".

Ne è capofila la Francia, dove a partire dal 2010 si registra una nutrita schiera di pronunce sfavorevoli agli Internet service provider. Basta ricordare la condanna di Google per il suggerimento della parola *arnaque* - ovvero truffa, imbroglio - fornito nella ricerca del CNFDI (*Centre National Privé de Formation a Distance*)<sup>8</sup>, termine per il quale anche l'azienda *Direct Energie* aveva presentato il proprio ricorso contro Google uscendone vincitrice<sup>9</sup>. Inoltre, ancora una volta Google si è dovuta difendere - senza successo - dall'accusa di diffamazione presentata dalla *Lyonnaise de Garantie* che vedeva il suo nome associato alla parola *escroc*, ovvero truffatore<sup>10</sup>, nonché da quella di un uomo il cui nome era abbinato ai termini "stupratore", "prigione" e "violenza", la cui domanda attorea è stata accolta dal Tribunal Grande Instance di Parigi<sup>11</sup>. In tutti questi casi la motivazione è pressappoco la medesima: secondo i giudici francesi la società che gestisce il motore di ricerca non è in grado di dimostrare che le parole suggerite rappresentino l'esito di un "mero calcolo statistico" basato su precedenti ricerche effettuate con gli stessi termini, pertanto il service provider ne è responsabile. A questo punto bisognerà vedere se la giurisprudenza francese sceglierà di consolidare questo suo orientamento anche nella più recente battaglia intrapresa dall'associazione *SOS Racisme* contro Google per il suggerimento del termine *jewish* (ossia ebreo) accanto a nomi noti come ad esempio quello di Rupert Murdoch<sup>12</sup>.

<sup>8</sup> Sulla vicenda v. M. VECCHIO, *Google, suggerire o non suggerire?*, reperibile sul sito [www.punto-informatico.it](http://www.punto-informatico.it), del 7 gennaio 2010.

<sup>9</sup> Cfr. G. BOTTÀ, *Google, algoritmi diffamanti?*, reperibile sul sito [www.punto-informatico.it](http://www.punto-informatico.it), del 21 luglio 2009.

<sup>10</sup> La pronuncia è integralmente consultabile sul sito [www.legalis.net](http://www.legalis.net). V. inoltre C. TAMBURRINO, *Google diffama suggerendo*, su [www.punto-informatico.it](http://www.punto-informatico.it), del 30 dicembre 2011.

<sup>11</sup> La pronuncia è integralmente consultabile sul sito [www.legalis.net](http://www.legalis.net). Su questa vicenda cfr. *Google Suggest e diffamazione*, sul sito [www.leggioggi.it](http://www.leggioggi.it), del 21 dicembre 2011.

<sup>12</sup> Su cui v. G. GIAPPONESI, *Francia: Google querelata per il suggerimento della parola "ebreo" nelle ricerche degli utenti*, in *Diritto&Internet*, reperibile all'indirizzo [www.blogstudiolegalefinocchio.it](http://www.blogstudiolegalefinocchio.it); C. VACCARELLA, *Suggest antisemita, Google querelato*, reperibile sul sito [www.punto-informatico.it](http://www.punto-informatico.it); *Google attaqué en justice pour son moteur de recherche*

Negli ultimi anni in diversi Paesi sono stati affrontati casi riguardanti il completamento della *query* da parte del motore di ricerca e il tema della responsabilità dei risultati derivanti dal meccanismo di suggerimento azionato dagli Internet provider, in molti dei quali la decisione è stata analoga a quella francese. In Argentina, ad esempio, una comunità ebraica - la DAIA - ha ottenuto un'ingiunzione che ha imposto a Google l'indicizzazione di alcuni siti considerati antisemiti e il blocco della funzione *suggest* di 13 termini considerati "altamente discriminatori"<sup>13</sup>: infatti, alla ricerca del termine *judío* corrispondeva il suggerimento "avaro", "tacaño" e "usurero", così come nella ricerca del termine *holocausto* veniva individuata in abbinamento la parola "mentira" ossia menzogna. Allo stesso modo la Corte distrettuale di Tokyo, a seguito della denuncia di un uomo che lamentava un danno alla propria reputazione e alla privacy derivanti dall'associazione del suo nome a crimini in cui in realtà non era mai stato coinvolto - con conseguenze sfavorevoli nella sfera lavorativa - ha emesso un ordine provvisorio per Google di eliminare alcuni termini dalla funzione di completamento automatico del motore di ricerca<sup>14</sup>.

Tuttavia è utile evidenziare che, sebbene questo rappresenti il principale orientamento osservato dalla giurisprudenza di diverse Corti straniere, non si devono trascurare le motivazioni di quei Paesi che hanno operato una scelta differente - come del resto l'Italia stessa ha fatto in quest'ultima decisione - liberando il gestore del servizio da ogni responsabilità. È il caso, ad esempio, di un ricorso presentato nel Regno Unito<sup>15</sup>. Sebbene la questione non riguardi propriamente i suggerimenti forniti dal servizio di Autocomplete bensì la visualizzazione di *snippets*<sup>16</sup> offensivi associati alla ricerca del *Metropolitan International Schools Limited*, qui rileva il modo in cui la High Court Queen's Bench Division qualifica l'attività che viene svolta da Google<sup>17</sup>. La Corte, infatti, puntualizza che un motore di ricerca è un diverso tipo di intermediario - non equivalente ad un *hosting* - che svolge una mera attività di "facilitatore" poiché l'indicizzazione dei risultati è ottenuta e aggiornata senza alcun intervento umano tramite un processo di *crawling*<sup>18</sup> in base al quale, diversamente da quanto accade per un editore, il gestore del servizio non ha nessun controllo sui termini di ricerca inseriti dagli utenti del motore di ricerca, né può operare una scelta sui contenuti forniti dalla rete.

Ora, è chiaro che la corretta configurazione delle responsabilità degli Internet service provider rappresenta un profilo giuridico molto importante per il buon andamento della società virtuale, considerando i diversi effetti che discendono da tutte le attività che i gestori di servizi possono fornire agli utenti della rete. Di fatto, l'ampio interessamento rivolto a questi temi è testimoniato dal nutrito numero di decisioni emanate in argomento, anche se queste presentano una forte eterogeneità nei contenuti, occupandosi di problematiche

---

*et le mot "juif"*, su *La Côte*, del 28.04.2012; N. BURSTEIN, *Google sued in France over "Jewish" searches*, in *The times of Israel*, del 29 aprile 2012.

<sup>13</sup> Il testo della decisione è integralmente consultabile sul sito [www.diariojudicial.com](http://www.diariojudicial.com); su questo stesso sito si veda inoltre il commento *DAIA vs Google (David vs Golia?)*, del 23 maggio 2011.

<sup>14</sup> Su questa vicenda v. il commento di C. VACCARELLA, *Giappone, nuova bufera per Google Suggest*, sul sito [www.punto-informatico.it](http://www.punto-informatico.it), del 19 giugno 2012; cfr. inoltre *Autocompletamento e privacy: problemi per Google in Giappone*, su *La Stampa*, del 26 marzo 2012.

<sup>15</sup> Sul punto E. MAGGIO, *Google, accusata di diffamazione a mezzo suggerimenti di ricerca, è stata dichiarata colpevole dalla giustizia francese, innocente secondo i giudici del Regno Unito*, in *Diritto Mercato Tecnologia*, reperibile al sito [www.dimt.it](http://www.dimt.it), del 5 aprile 2011.

<sup>16</sup> Secondo la definizione fornita dalla pagina della Guida di Google, lo *snippet* è "un estratto di testo visualizzato sotto il titolo di una pagina nei risultati di ricerca, che descrive i contenuti della pagina".

<sup>17</sup> Il testo della decisione è integralmente consultabile sul sito [www.leggioggi.it](http://www.leggioggi.it); in argomento cfr. L. LIGUORI, F. DE SANTIS, *Defamatory suggestions: what liability for search engines?*, in [www.medialaws.eu](http://www.medialaws.eu), del 17 giugno 2011.

<sup>18</sup> È opportuno precisare che il *web crawler* (detto anche *spider* o *robot*) è un programma che identifica i collegamenti ipertestuali presenti su un sito *web*, recuperandone e indicizzandone le pagine per documentare il sito ai fini della ricerca.

tra esse affini ma non del tutto identiche<sup>19</sup>: riguardano infatti la responsabilità del provider per i messaggi comparsi su un social network - per cui Google è stata condannata da un tribunale dello stato brasiliano di Minas Gerais per le accuse di pedofilia rivolte a un prete<sup>20</sup> - oppure l'imputabilità per quei link che rinviano a blog anonimi e diffamanti<sup>21</sup>, o infine la responsabilità derivante dal suggerimento di siti in cui è possibile ottenere copie abusive di un software con il solo inserimento del suo nome<sup>22</sup>.

Inoltre, com'è ovvio, dalla diversità delle discipline giuridiche maturate nei singoli Paesi - caratterizzati ciascuno dalle proprie condizioni politiche, sociali e culturali - discende la mancanza di uno scenario omogeneo per la configurazione delle responsabilità del provider nelle diverse aree geografiche in cui esporta i propri servizi. Sicché Google Inc., che opera in gran parte degli Stati, può godere di una condizione di responsabilità limitata in alcuni di questi, mentre in altri - per le stesse attività - può incontrare i numerosi ostacoli di un governo come quello cinese, che non solo ha scelto di sospendere la funzione *Suggest* (a causa di presunti suggerimenti di parole a sfondo pornografico)<sup>23</sup>, ma ha anche bloccato l'accesso a altri servizi altrove liberamente fruibili come *Docs*, *Groups* e *Mobile*.

### 3. La normativa italiana sulla responsabilità degli *Internet service provider*

Sebbene la questione della responsabilità - così come la rete stessa - rappresenti un fenomeno di natura globale<sup>24</sup>, in realtà sono le singole posizioni giurisprudenziali a definirne concretamente la disciplina giuridica, ancor più se (come in Italia) la normativa di riferimento si dimostra per certi aspetti molto lacunosa.

Il d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70, di attuazione della direttiva 2000/31/CE<sup>25</sup> riguardante taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, individua un nuovo sistema di responsabilità rispetto a quello tra-

---

<sup>19</sup> Tra le tante, cfr. la sentenza del Tribunale di Milano, 12 aprile 2010, sul caso "Google-Vividown"; il provvedimento del Tribunale di Roma, 11 febbraio 2010, sul caso "Mediaset-YouTube", su cui la nota di L. GUIDOBALDI, *YouTube e la diffusione di opere protette dal diritto d'autore: ancora sulla responsabilità dei providers tra hoster attivi, conoscenza dell'illecito e obbligo di sorveglianza*, in *Dir. dell'informazione e dell'informatica*, 2010, 2, pp. 278 ss.; l'ordinanza cautelare del 20 marzo 2011 del Tribunale di Roma e l'ordinanza della sez. IX civile del Tribunale Roma, del 16 giugno 2011 sulla responsabilità di Yahoo! quale intermediario nella violazione di diritti d'autore per la presenza sul proprio motore di ricerca di link a siti web "pirata" da cui era possibile vedere o scaricare illecitamente copie del film "About Elly", sulle contrastanti pronunce v. M. IASELLI, *Ordinanza "About Elly": qual è la responsabilità del fornitore di servizi on line?*, in *www.altalex*, del 12 aprile 2011; M. IASELLI, *Caso "About Elly": non convincono le conclusioni del giudice cautelare*, in *www.altalex*, del 9 settembre 2011.

<sup>20</sup> Si tratta della pronuncia della 12a Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, 16 aprile 2010, su questa vicenda v. G. PONTICO, *Brasile, Google condannato per diffamazione*, su *www.punto-informatico.it*, del 23 aprile 2010.

<sup>21</sup> In argomento v. C. TAMBURRINO, *Svezia, Google accusata di diffamazione*, su *www.punto-informatico.it*, del 29 aprile 2010.

<sup>22</sup> In questo caso il gruppo belga ServersChecks ha denunciato Google in merito al funzionamento del servizio Google Suggest, poiché digitando nella sezione di ricerca la parola "ServersCheck", i suggerimenti di Google sono per la maggior parte rivolti a tecniche di cracking ("crack", "keygen", "serial") che consentirebbero di scaricare versioni illegali del software in questione, cfr. T. LOMBARDI, *Google Suggest favorisce la pirateria?*, su *www.punto-informatico.it*, del 22 maggio 2006.

<sup>23</sup> Su cui M. VECCHIO, *Cina, Google non suggerisce più*, su *www.punto-informatico.it*, del 1 luglio 2010.

<sup>24</sup> Sulla necessità di un «corpus complesso e articolato di regole di comportamento che operino su un piano planetario», cfr. G. AZZARITI, *Internet e Costituzione*, in *www.costituzionalismo.it*, 2011, 2, del 6 ottobre 2011; in argomento v. inoltre S. RODOTÀ, *Tecnopolitica. La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione*, Laterza, Roma-Bari, 2004, pp. 121 ss.

<sup>25</sup> È bene precisare che - come specifica il considerando n. 11 della direttiva 2000/31/CE - tale direttiva integra gli obblighi e lascia impregiudicato il livello di tutela delle altre direttive sul tema in essa richiamate.

dizionale previsto dal codice civile italiano, e tiene conto della realtà telematica e delle peculiarità che caratterizzano l'emergente commercio elettronico nel mercato interno<sup>26</sup>.

Nell'intento di chiarire chi siano i soggetti coinvolti e interessati dalla normativa, tra le definizioni dell'art. 2 la lett. d fornisce quella di "destinatario del servizio" come il soggetto che, a scopi professionali e non, utilizza un servizio della società dell'informazione, in particolare per ricercare o rendere accessibili informazioni. Mentre, secondo la lett. b dello stesso articolo, la persona fisica o giuridica che presta un servizio della società dell'informazione è il "prestatore". È evidente che questa seconda definizione fornisce ben pochi elementi utili a individuare con certezza chi tra i numerosi attori in Internet possa incarnare la figura di prestatore di un servizio, tanto che negli articoli successivi - artt. 14, 15 e 16 - il legislatore distingue tre diversi regimi di responsabilità del gestore, in funzione del tipo di attività fornite<sup>27</sup>.

Secondo questa distinzione il provider che svolge un'attività *mere conduit* - ossia che su una rete trasmette informazioni fornite da un destinatario del servizio, o fornisce un accesso alla rete di comunicazione - non è responsabile delle informazioni trasmesse se non origina la trasmissione, non seleziona il suo destinatario, né modifica le informazioni trasmesse<sup>28</sup>.

Invece, l'intermediario che trasmette informazioni fornite da un destinatario del servizio e le memorizza in forma automatica intermedia e temporanea al solo scopo di rendere più efficace il successivo inoltramento ad altri destinatari a loro richiesta - cd. attività di *caching* - non è responsabile laddove non modifichi le informazioni, e agisca prontamente per rimuovere quelle che ha memorizzato, o per disabilitare l'accesso non appena venga effettivamente a conoscenza del fatto che le informazioni sono state rimosse dal luogo dove si trovavano inizialmente sulla rete, o che l'accesso ad esse è stato disabilitato<sup>29</sup>.

---

<sup>26</sup> Su cui G. ALPA, *Nuove figure di responsabilità civile di derivazione comunitaria*, in *Resp. civ. prev.*, 1999, pp. 5 ss.; V. ZENO-ZENCOVICH, *I rapporti tra responsabilità civile e responsabilità penale nelle comunicazioni su Internet (riflessioni preliminari)*, in *Dir. dell'informazione e dell'informatica*, 1999, pp. 1050 ss.; L. BUGIOLACCHI, *Principi e questioni aperte in materia di responsabilità extracontrattuale dell'Internet provider. Una sintesi di diritto comparato*, in *Dir. dell'informazione e dell'informatica*, 2000, pp. 864 ss.; T. PASQUINO, *Servizi telematici e criteri di responsabilità*, Giuffrè, Milano, 2003; F. DI CIOMMO, *Evoluzione tecnologica e regole di responsabilità civile*, Edizioni scientifiche italiane, Napoli, 2003, pp. 239 ss.; M. GAMBINI, *Le responsabilità civili dell'Internet service provider*, Edizioni scientifiche italiane, Napoli, 2006; M. DE CATA, *La responsabilità civile dell'internet service provider*, Giuffrè, Milano, 2010, pp. 185 ss. Sulla responsabilità dell'internet service provider v. inoltre il parere di V. ONIDA, *Parere in tema di misure per contrastare la cd. "pirateria informatica"*, il cui testo è integralmente reperibile sul sito [www.repubblica.it](http://www.repubblica.it).

<sup>27</sup> M. GAMBINI, *Gli hosting providers tra doveri di diligenza professionale e assenza di un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni memorizzate*, in [www.costituzionalismo.it](http://www.costituzionalismo.it), 2011, 2, del 27 dicembre 2011, pp. 8 ss.

<sup>28</sup> Secondo l'art. 14 del d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70: "1. Nella prestazione di un servizio della società dell'informazione consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio, o nel fornire un accesso alla rete di comunicazione, il prestatore non è responsabile delle informazioni trasmesse a condizione che: non dia origine alla trasmissione; non selezioni il destinatario della trasmissione; non selezioni né modifichi le informazioni trasmesse. 2. Le attività di trasmissione e di fornitura di accesso di cui al comma 1, includono la memorizzazione automatica, intermedia e transitoria delle informazioni trasmesse, a condizione che questa serva solo alla trasmissione sulla rete di comunicazione e che la sua durata non ecceda il tempo ragionevolmente necessario a tale scopo. 3. L'autorità giudiziaria o quella amministrativa avente funzioni di vigilanza può esigere anche in via d'urgenza, che il prestatore, nell'esercizio delle attività di cui al comma 2, impedisca o ponga fine alle violazioni commesse".

<sup>29</sup> Secondo l'art. 15 del d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70: "1. Nella prestazione di un servizio della società dell'informazione consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio, il prestatore non è responsabile della memorizzazione automatica, intermedia e temporanea di tali informazioni effettuata al solo scopo di rendere più efficace il successivo inoltramento ad altri destinatari a loro richiesta, a condizione che: non modifichi le informazioni; si conformi alle condizioni di accesso alle informazioni; si conformi alle norme di aggiornamento delle informazioni, indicate in un modo ampiamente riconosciuto e utilizzato dalle imprese del settore; non interferisca con l'uso lecito di tecnologia ampiamente riconosciuta e utilizzata nel settore per ottenere dati sull'impiego delle informazioni; agisca prontamente per rimuovere le informazioni che ha memorizzato, o per disabilitare l'accesso, non appena venga ef-

In ultimo, se l'attività è quella di *hosting*, ossia di memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio su richiesta di quest'ultimo, il provider non è responsabile a condizione che non sia effettivamente a conoscenza del fatto che l'attività o l'informazione è illecita e che, non appena a conoscenza di tali fatti (su comunicazione delle autorità competenti), agisca immediatamente per rimuovere le informazioni o per disabilitarne l'accesso<sup>30</sup>.

Ora, al di là delle ipotesi di illeciti telematici non considerate da questa normativa<sup>31</sup>, occorre osservare che le disposizioni del d.lgs. del 2003 relative alle diverse declinazioni della responsabilità del provider soffrono di incompletezza e imprecisione, e in particolare quelle riguardanti l'attività di *hosting* (art. 16) che, secondo il Tribunale di Pinerolo, è quella svolta da Google tramite il servizio *autocomplete*.

L'art. 16 si fonda su questo presupposto: il prestatore che offre uno spazio e memorizza le informazioni su richiesta del destinatario, ricopre un ruolo di intermediazione in virtù del quale, rendendo tra l'altro possibile l'illecito da parte di terzi, viene attratto in una posizione di responsabilità da cui è esente soltanto qualora si esaudiscano le condizioni di irresponsabilità tipizzate nel decreto. In verità, l'intenzione del legislatore - soprattutto di quello europeo - era di non caricare i prestatori di servizi in Internet di una forma di responsabilità troppo gravosa<sup>32</sup>. Questa, infatti, avrebbe potuto provocare sgradite conseguenze sulle scelte economiche e sugli investimenti dei gestori di servizi, oltre che indirizzarli verso un'indiscriminata selezione di contenuti all'ombra del timore che potessero rivelarsi lesivi dei diritti degli utenti. Per di più l'art. 17 chiarisce che l'attività di controllo richiesta ai provider non può configurarsi in nessun caso in un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni ospitate o memorizzate, né di ricerca attiva di fatti o circostanze che suggeriscano la presenza di attività illecite<sup>33</sup>.

---

fettivamente a conoscenza del fatto che le informazioni sono state rimosse dal luogo dove si trovavano inizialmente sulla rete o che l'accesso alle informazioni è stato disabilitato oppure che un organo giurisdizionale o un'autorità amministrativa ne ha disposto la rimozione o la disabilitazione. 2. L'autorità giudiziaria o quella amministrativa aventi funzioni di vigilanza può esigere, anche in via d'urgenza, che il prestatore, nell'esercizio delle attività di cui al comma 1, impedisca o ponga fine alle violazioni commesse".

<sup>30</sup> Secondo l'art. 16 del d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70: "1. Nella prestazione di un servizio della società dell'informazione consistente nella memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio, il prestatore non è responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta di un destinatario del servizio, a condizione che detto prestatore: non sia effettivamente a conoscenza del fatto che l'attività o l'informazione è illecita e, per quanto attiene ad azioni risarcitorie, non sia al corrente di fatti o di circostanze che rendono manifesta l'illiceità dell'attività o dell'informazione; non appena a conoscenza di tali fatti, su comunicazione delle autorità competenti, agisca immediatamente per rimuovere le informazioni o per disabilitarne l'accesso. 2. Le disposizioni di cui al comma 1 non si applicano se il destinatario del servizio agisce sotto l'autorità o il controllo del prestatore. 3. L'autorità giudiziaria o quella amministrativa competente può esigere, anche in via d'urgenza, che il prestatore, nell'esercizio delle attività di cui al comma 1, impedisca o ponga fine alle violazioni commesse".

<sup>31</sup> M. GAMBINI, *Gli hosting providers tra doveri di diligenza professionale e assenza di un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni memorizzate*, cit.

<sup>32</sup> In argomento V. ZENO-ZENCOVICH, *Profili attivi e passivi della responsabilità dell'utente in Internet*, in A. Palazzo, U. Ruffolo (a cura di), *La tutela del navigatore in Internet*, Giuffrè, Milano, 2002, pp. 195 ss.; G.M. RICCIO, *La responsabilità civile degli Internet Providers alla luce della direttiva n. 2000/31/CE*, in S. Sica, P. Stanzone (a cura di), *Commercio elettronico e categorie civilistiche* Giuffrè, Milano, 2002, pp. 379 ss.

<sup>33</sup> Secondo l'art. 17 del d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70: "1. Nella prestazione dei servizi di cui agli articoli 14, 15 e 16, il prestatore non è assoggettato ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite. 2. Fatte salve le disposizioni di cui agli articoli 14, 15 e 16, il prestatore è comunque tenuto: ad informare senza indugio l'autorità giudiziaria o quella amministrativa avente funzioni di vigilanza, qualora sia a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite riguardanti un suo destinatario del servizio della società dell'informazione; a fornire senza indugio, a richiesta delle autorità competenti, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del destinatario dei suoi servizi con cui ha accordi di memorizzazione dei dati, al fine di individuare e prevenire attività illecite. 3. Il prestatore è civil-

E qui il problema: nel corso degli anni i servizi offerti dai providers sono aumentati e hanno moltiplicato il quadro dell'offerta per gli utenti<sup>34</sup>, rendendo più complessa la verifica di una perfetta corrispondenza tra l'attività svolta e quella configurata dagli artt. 14 ss. Ne è un esempio la funzione di completamento della stringa di ricerca da parte di Google, poiché se il giudice di Pinerolo<sup>35</sup> ha ritenuto di poter comprendere questa attività tra quelle di *hosting*, non è stato così in altri casi, tra cui quello affrontato dal Tribunale di Milano nella pronuncia del 2011<sup>36</sup>. Qui il collegio ha chiarito che sebbene Google sia un soggetto che si limita a offrire ospitalità ad un sito internet gestito da altri in piena autonomia sui propri *servers*, il servizio di "suggerimento" non riguarda l'attività di *host* provider ma si riferisce ad una specifica modalità operativa di un software (in cui è inserito l'algoritmo) messo a punto dalla società per facilitare la ricerca degli utenti in rete. Com'è ovvio, dalle diverse interpretazioni del ruolo ricoperto dal provider - che sia di "ISP attivo" o viceversa di "ISP passivo"<sup>37</sup> - non può non discendere un differente regime di responsabilità.

Inoltre, sebbene il legislatore abbia scelto di indicare in maniera chiara i comportamenti che i providers sono tenuti ad adottare nelle ipotesi in cui vengano a conoscenza di fatti o circostanze che rendono manifesta l'illiceità dell'attività o dell'informazione, non è altrettanto agevole individuare il momento in cui una conoscenza possa essere ritenuta "effettiva" nonché fondata su fatti che ne rendano "manifesta" l'illiceità<sup>38</sup>, indebolendo la funzione della disposizione e delle circostanze ivi richiamate.

Ora, è evidente che la mancanza di esaustività del d.lgs. n. 70 sulle circostanze idonee a integrare i profili di responsabilità del provider lascia un ampio margine d'interpretazione al giudice<sup>39</sup>, che dovrà valutare di volta in volta il comportamento tenuto dal gestore del servizio, con la conseguenza di uno scenario giuridico incerto e poco omogeneo, sfornito dei necessari riferimenti utili per operare in un ambito che coinvolge importanti libertà come quella di manifestazione del pensiero e la libertà di iniziativa economica.

#### 4. Verso una riforma

C'è la necessità di un intervento legislativo che renda più chiare e fruibili le tracce contenute nella regolamentazione già esistente. In altri termini, ciò significa perseguire la strada di una riforma senza dover modificare in maniera radicale l'impostazione fornita dal legislatore comunitario. Anzi, com'è stato osservato, nel rispetto degli interessi di cui sono portatori per un verso i prestatori dei servizi per altro gli utenti di questi ultimi, sarebbe auspicabile recuperare il canone della "diligenza" richiamato nella direttiva 2000/31/CE<sup>40</sup>. Su

---

mente responsabile del contenuto di tali servizi nel caso in cui, richiesto dall'autorità giudiziaria o amministrativa avente funzioni di vigilanza, non ha agito prontamente per impedire l'accesso a detto contenuto, ovvero se, avendo avuto conoscenza del carattere illecito o pregiudizievole per un terzo del contenuto di un servizio al quale assicura l'accesso, non ha provveduto ad informarne l'autorità competente".

<sup>34</sup> Sul punto v. tra gli altri C. ROSSELLO, *Riflessioni de jure condendo in materia di responsabilità del Provider*, in *Dir. dell'informazione e dell'informatica*, 2010, pp. 617 ss.

<sup>35</sup> Nell'ordinanza del Tribunale di Pinerolo, del 2 maggio 2012.

<sup>36</sup> Nell'ordinanza del Tribunale di Milano, del 24 marzo 2011.

<sup>37</sup> Sulla distinzione tra "ISP attivo" e "ISP passivo" v. F. DE SANTIS, *Alcuni trend in materia di responsabilità dell'Internet Service Provider*, in *www.medialaws.eu*, del 23 febbraio 2012.

<sup>38</sup> V. in particolare R. BOCCHINI, *La responsabilità civile degli intermediari del commercio elettronico. Contributo allo studio dell'illecito plurisoggettivo permanente*, Edizioni scientifiche italiane, Napoli, 2003, pp. 9 ss.

<sup>39</sup> Per un'analisi degli interventi giurisprudenziali in materia v. M. GAMBINI, *Gli hosting providers tra doveri di diligenza professionale e assenza di un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni memorizzate*, cit., particolarmente pp. 4-7.

<sup>40</sup> Il richiamo al dovere di diligenza è nel considerando n. 48 della direttiva: "La presente direttiva non pregiudica la possibilità per gli Stati membri di chiedere ai prestatori di servizi, che detengono informazioni fornite dai destinatari del



questo canone, infatti, si potrebbe fondare un sistema sanzionatorio che pur non prevedendo un generale obbligo di garanzia *ex ante* - che contrasterebbe con il divieto dell'art. 17 del d.lgs. n. 70 - andrebbe a colpire gli Internet provider che in violazione del principio di diligenza professionale non mettessero in atto idonei sistemi di controllo sui contenuti della rete, o comunque agissero per favorire l'aggravamento degli illeciti sul web<sup>41</sup>.

A dire il vero in Italia sono state presentate alcune proposte, che tuttavia non hanno raccolto grandi consensi. La più nota di queste è stata sottoscritta dall'on. Fava il quale, a modifica dell'attuale art. 16 del d.lgs. n. 70, aveva prospettato la possibilità per i provider di rimuovere i contenuti illeciti non solo nei casi di effettiva conoscenza e su comunicazione delle autorità competenti, ma anche su segnalazione di "qualsiasi soggetto interessato", senza alcun accertamento da parte dell'autorità giudiziaria o amministrativa. Di certo questa proposta di emendamento alla legge comunitaria 2011 - bocciata dalla Camera dei Deputati<sup>42</sup> - avrebbe assegnato ai fornitori di *hosting* una grande responsabilità sui contenuti pubblicati dagli utenti, oltre che un'eccessiva libertà di gestione nell'eliminazione dei contenuti che oggi spetta all'autorità competente<sup>43</sup>. Ciononostante, ispirandosi anche questa volta alla proposta americana dello *Stop Online Piracy Act* (SOPA)<sup>44</sup>, nel mese di maggio l'on. Fava ha presentato nuovamente un emendamento alla legge comunitaria 2012, e un disegno di legge per la modifica degli artt. 16 e 17 del d.lgs. n. 70 del 2003<sup>45</sup>. Com'è ovvio, anche questi recenti interventi hanno sollevato la massiccia protesta dei fruitori della rete. Inoltre, la proposta di emendamento ha incassato già una bocciatura da parte della Commissione Politiche dell'Unione Europea della Camera dei deputati che l'ha ritenuta inammissibile in quanto "non si può emendare la Legge Comunitaria con interventi normativi ispirati da altre finalità", anche perché si tratta di interventi non strettamente volti ad adempiere obblighi scaduti o in scadenza, che però rischiano di pregiudicare il tempestivo recepimento delle direttive contenute in allegato al disegno di legge<sup>46</sup>.

---

loro servizio, di adempiere al dovere di diligenza che è ragionevole attendersi da loro ed è previsto dal diritto nazionale, al fine di individuare e prevenire taluni tipi di attività illecite".

<sup>41</sup> Per tutti v. A. MUSSO, *La proprietà intellettuale nel futuro della responsabilità sulla rete: un regime speciale?*, in *Dir. dell'informazione e dell'informatica*, 2010, pp. 799 ss.

<sup>42</sup> La proposta è stata bocciata nel mese di febbraio 2011 con l'approvazione (con 365 voti a favore, 57 contrari e 14 astensioni) di sei identici emendamenti soppressivi presentati da Pdl, Idv, Fli, Api, Pd e Udc.

<sup>43</sup> A tal proposito il Tribunale ordinario di Firenze con una pronuncia del 25 maggio 2012 ha ribadito che un fornitore di servizi non può essere obbligato a rimuovere un contenuto solo su segnalazione di un'azienda o di un privato cittadino, infatti, non è sufficiente una diffida di parte per sancire una violazione ma è necessario che "un organo competente abbia dichiarato che i dati sono illeciti, oppure abbia ordinato la rimozione o la disabilitazione dell'accesso agli stessi, ovvero che sia stata dichiarata l'esistenza di un danno", su questa decisione cfr. G. GIAPPONESI, *Responsabilità dei provider: solo le autorità definiscono i contenuti in violazione*, in *Diritto&Internet*, reperibile all'indirizzo [www.blogstudiolegalefinocchiaro.it](http://www.blogstudiolegalefinocchiaro.it), del 1 giugno 2012.

<sup>44</sup> È una proposta di legge presentata il 26 ottobre 2011 alla Camera dei rappresentanti statunitense dal deputato repubblicano Lamar S. Smith, la cui votazione - programmata per il 24 gennaio - è stata rinviata per gli scioperi e le proteste degli utenti della rete. Secondo questa proposta il Dipartimento di Giustizia americano sarebbe autorizzato a richiedere l'emissione di ordinanze del tribunale contro i siti web che fossero fuori dalla giurisdizione degli Stati Uniti e accusati di violare i diritti d'autore, o di rendere possibile o comunque facilitare attività di violazione del copyright, aprendo inoltre lo scenario per i titolari di copyright statunitensi di agire direttamente per impedire la diffusione di contenuti protetti. Su questa vicenda v. E. ASSANTE, *Sopa bloccato, la protesta per ora ha vinto*, in *La Repubblica*, del 20 gennaio 2012.

<sup>45</sup> È la proposta di legge C. 5224, presentata il 21 maggio 2012. Su queste nuove proposte v. G. GIAPPONESI, *Responsabilità dei provider sui contenuti, nuove proposte normative*, in *Diritto&Internet*, reperibile all'indirizzo [www.blogstudiolegalefinocchiaro.it](http://www.blogstudiolegalefinocchiaro.it), del 28 maggio 2012.

<sup>46</sup> Su cui M. VECCHIO, *Emendamento Fava, altra bocciatura*, reperibile sul sito [www.punto-informatico.it](http://www.punto-informatico.it), del 13 giugno 2012; G. GIAPPONESI, *Bocciato l'emendamento Fava*, in *Diritto&Internet*, reperibile all'indirizzo [www.blogstudiolegalefinocchiaro.it](http://www.blogstudiolegalefinocchiaro.it), del 15 giugno 2012.

Bisogna riconoscere che le norme di convivenza nel *cyberspazio* oggi regolano buona parte della vita sociale e lavorativa degli uomini: si partecipa alla vita politica attraverso forme di *e-democracy* (gettando una luce di senescenza sui partiti politici)<sup>47</sup>, si intrattengono le relazioni sociali tramite i *social network*<sup>48</sup>, si sperimentano nuovi profili nel mercato del lavoro, e si utilizzano i moderni strumenti telematici per espandere gli ambiti in cui opera la libertà di informazione come anche quella di espressione<sup>49</sup>. Sennonché, ciò che conta è la formulazione di una disciplina normativa che faccia scolorire l'immagine del *web* come uno spazio di libertà gestito in un regime di anarchia, ma che - allo stesso tempo - non costringa la rete in un tramaglio di regole inadeguate al sistema cui si applicano, finendo per contraddire la natura stessa di Internet<sup>50</sup>.

---

<sup>47</sup> In argomento v. F. PIZZETTI, *Partiti politici e nuove tecnologie*, in Aa. Vv., *Partiti politici e società civile a sessant'anni dall'entrata in vigore della Costituzione*, Jovene, Napoli, 2009, pp. 277 ss.; G. AZZARITI, *Internet e Costituzione*, cit., p. 2.

<sup>48</sup> Basti pensare che la Svezia con il progetto *Curators of Sweden* ha scelto di affidare ogni settimana il proprio profilo ufficiale di *Twitter* - tramite la postazione @sweden - ad uno svedese "comune" scelto dagli internauti, offrendo l'opportunità di rappresentare la molteplicità e la varietà delle competenze e delle idee svedesi.

<sup>49</sup> V. almeno T.E. FROSINI, *Il diritto costituzionale di accesso a Internet*, in *Rivista telematica dell'associazione italiana dei costituzionalisti*, sul sito [www.rivistaaic.it](http://www.rivistaaic.it), 1/2011.

<sup>50</sup> Sulle libertà dei "navigatori" del *web* v. M. AINIS, *Le libertà negate*, Rizzoli, Milano, 2004, pp. 247-255.