

Il lavoro tramite piattaforme digitali e il ruolo dell'algorithm

CHIARA D'ERRICO*

SOMMARIO: 1. Il lavoro tramite piattaforma digitale: i riders di oggi e i pony-express di ieri. – 2. Inquadramento giuridico dei riders: la piattaforma digitale è un mero intermediario o è un datore di lavoro? – 3. La natura dell'algorithm. – 4. Conclusioni.

1. *Il lavoro tramite piattaforma digitale: i riders di oggi e i pony-express di ieri*

Negli anni Settanta e Ottanta del secolo scorso il mondo del lavoro è stato interessato dall'esigenza di nutrire il *corpus* normativo lavoristico di norme che potessero facilitare l'inserimento del lavoratore nell'azienda e la sua conseguente uscita. Il fulcro attorno cui girava il mondo del lavoro, come anche la cultura economica e sociale, era costituito dall'industria. Dagli anni Novanta in poi, invece, si è assistito ad un progressivo sviluppo¹ delle tecnologie, in forza delle quali si modificavano, poco alla volta, non solo i classici processi di produzione, ma anche la prestazione lavorativa in sé considerata, giungendo alla c.d. IV Rivoluzione Industriale (o *Industry 4.0*).

L'innovazione tecnologica destruttura la fattispecie del lavoro subordinato², così come è conosciuta e, in questo scenario, il giuslavorista è tenuto ad interrogarsi, a fronte di tali novità, sull'idoneità delle tute-

* Dottoressa in giurisprudenza, con una tesi in diritto del lavoro dal titolo "La disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative". Attualmente iscritta al Master di II livello in Cybersecurity erogato dall'Università degli studi di Milano, ha conseguito c.a. l'Executive Master in "Data Protection Officer (DPO) e Privacy" erogato da 24 Ore Business School.

¹ G. SANTORO PASSARELLI, "Civiltà giuridica e trasformazioni sociali nel diritto del lavoro", in «DRI», 2, 2019, pp. 418-421.

² L. CORAZZA, "Note sul lavoro subordinato 4.0", in «DRI», 4, 2018, pp. 1066-1067.

le esistenti nell'ordinamento³ e, soprattutto, è chiamato ad interrogarsi sulla "capacità del diritto del lavoro" di garantire al lavoratore una tutela efficace ed equa.

Le nuove frontiere del diritto, di cui oggi sentiamo spesso parlare, abbracciano la c.d. *gig economy* (economia dei lavoretti dal termine "gig" che significa lavoretto) o, come è chiamata dalla Commissione Europea, "collaborative economy", la quale specifica che «con l'espressione economia collaborativa si fa riferimento a quei modelli di business in cui le attività sono agevolate dall'uso di piattaforme collaborative che producono un mercato aperto per l'uso temporaneo di beni e servizi spesso forniti da privati»⁴.

Nascono, così, le c.d. piattaforme digitali, che altro non sono che luoghi di incontro tra prestatore di lavoro e fruitore, grazie alle quali si abbattano i costi di transazione e si consente al committente di trovare, in ogni momento, le persone disponibili a svolgere una determinata prestazione⁵.

A riguardo, si distinguono due principali forme di lavoro: *crowdwork* e *work-on-demand via app*. Il primo consiste nell'offrire occasioni di lavoro su piattaforme digitali e affidare in *outsourcing* i relativi compiti. Il *work-on-demand via app*, invece, a differenza del primo che si svolge interamente da remoto, si realizza con attività eseguite materialmente, benché coordinate in rete: un caso noto è, ad esempio, quello dei ciclo-fattorini o meglio conosciuti come *riders*⁶.

Tuttavia, prima di porre l'attenzione sui fattorini, è bene menzionare che la nostra giurisprudenza ha conosciuto e si è già espressa su una vicenda analoga, vale a dire quella dei c.d. pony-express.

³ S. CIUCCIOVINO, "Analisi e proposte sul diritto del lavoro nel tempo di industria 4.0. le nuove questioni di regolazione del lavoro nell'industria 4.0 e nella gig economy: un problem framework per la riflessione", in «DRI», 4, 2018, pp. 1043-1044.

⁴ E. DAGNINO, "Sharing economy e lavoro: cosa dice l'Europa?", in «ADAPT», 2016.

⁵ P. ICHINO, "Le conseguenze dell'innovazione tecnologica sul diritto del lavoro", in «RIDL», 2017, 4, pp. 525-527; cfr. C. LAZZARI, "Gig economy e tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Prime considerazioni a partire dal caso Foodora", in «RDSS», 3, 2018, pp. 455-459.

⁶ Cfr. P. ICHINO, "Le conseguenze dell'innovazione tecnologica sul diritto del lavoro", in «RIDL», 4, 2017, pp. 525-527; cfr. C. LAZZARI, "Gig economy e tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Prime considerazioni a partire dal caso Foodora", in «RDSS», 2018.

Il lavoro tramite piattaforme digitali e il ruolo dell'algoritmo

Questo lavoro si snoda in un'analisi critico-argomentativa del lavoro tramite piattaforme digitali svolto dai riders. La trattazione, in primis, pone un focus sulle caratteristiche della prestazione lavorativa dei riders e sui diversi orientamenti giurisprudenziali che si sono susseguiti in merito all'inquadramento giuridico di tali lavoratori con un richiamo finale ad una pronuncia degna di nota del Tribunal Supremo de Madrid. Il giurista, in tale contesto, non può fare a meno di interrogarsi sul ruolo della piattaforma digitale e, in un mondo in continua digitalizzazione, un secondo interrogativo (forse) ancor più rilevante da porsi riguarda la natura propria del c.d. algoritmo, ossia di quel (nascosto) meccanismo che regola la piattaforma digitale e che recluta i *riders* per svolgere la prestazione lavorativa. E dunque, v'è da chiedersi, tale algoritmo è per caso discriminatorio?

Working through digital platforms and the role of algorithm

This work is articulated in a critic-argumentative analysis of the work through digital platforms treated by the riders. Firstly, the dissertation focuses on the work performance's characteristics of the riders and on the different law cases that come in succession on the juridical classification of these workers with a final reference to a noteworthy decision of the *Tribunal Supremo de Madrid*. In this context, the jurist can't do without question himself about the role of the digital platform and, in a world in continual digitalization, a second question to pay specific attention to (perhaps) is about the own creation of the c.d. algorithm, that is about that (*hidden*) mechanism which regulates the digital platform and which recruits the riders to do the work performance. Therefore, we must ask ourselves, is this algorithm discriminatory?

L'utilizzo dei social media negli enti pubblici centrali e territoriali

DIEGO GIORIO*

SOMMARIO: 1. Premessa. – 2. I principi. – 3. L'utilizzo dei social media e di altri servizi digitali. – 4. La scelta della piattaforma. – 5. Le responsabilità dell'ente. – 6. Le responsabilità individuali per i profili privati. – 7. Possibili sviluppi futuri. – 8. Il *digital divide* e l'accessibilità. – 9. Conclusioni.

1. Premessa

Da sempre gli enti pubblici, locali o centrali, hanno avuto l'esigenza di comunicare efficacemente con la cittadinanza. Una norma è inutile e non può essere applicata, se non è conosciuta; un avviso, una sanzione, una gara d'appalto, un concorso devono poter essere noti e accessibili agli interessati.

Non per nulla, oltre che di fonti di produzione, si parla di fonti cognitive: strumenti ufficiali ai quali tutti possono fare riferimento, dai cittadini alle Forze dell'Ordine, dalle Pubbliche Amministrazioni ai giudici che devono valutare le violazioni. In passato, tali fonti erano in forma cartacea e pervenivano in abbonamento: la Gazzetta Ufficiale italiana, la Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea, il Bollettino Ufficiale Regionale e altri strumenti di cognizione consentivano agli abbonati di conoscere norme e atti che dovevano essere resi pubblici, e i Comuni e le biblioteche li rendevano disponibili per la consultazione pubblica. Oggi, questi strumenti sono tutti in forma elettronica, accessibili a chiunque, e dispiegano gli stessi effetti giuridici dei loro equivalenti cartacei, sia per le norme emanate dalle Istituzioni centrali che per gli Statuti e i Regolamenti dei piccoli enti.

* Servizi demografici del Comune di Villanova Canavese – Autore e membro del Consiglio di Redazione per SEPEL Editrice. Le opinioni nel presente articolo sono espresse a titolo puramente personale.

Ma la comunicazione istituzionale e la trasparenza dell'azione amministrativa, al di là degli obblighi di legge riguardo l'utilizzo dell'albo pretorio – cartaceo prima, informatico ora – o della sezione specifica per l'amministrazione trasparente del sito istituzionale, sono comunemente integrate da altri strumenti, più immediati e fruibili dai cittadini.

Anche nella direzione opposta, ovvero dalla cittadinanza all'ente, un modulo – cartaceo o elettronico – può risultare un impegno gravoso per segnalare una lampada spenta o un cestino dei rifiuti da svuotare, e anche una telefonata, oggi, appare un tantino *demodé*, mentre un post su Facebook o un messaggio su WhatsApp, magari vocale, così da poter essere inviato anche mentre si guida, consentono di segnalare immediatamente piccoli e grandi problemi, permettendo interventi adeguati.

Tuttavia, un ente pubblico deve sempre rispondere delle proprie scelte, sia che richiedano un impegno economico, sia che siano gratuite (almeno in apparenza: negli ambienti dove si studia la privacy, è ben noto da tempo che i servizi apparentemente gratuiti vengono pagati attraverso i dati presenti e, ora, anche il Consiglio di Stato ha stabilito che non può definirsi gratuito un servizio che utilizza i dati a scopi commerciali di profilazione¹. La valutazione della piattaforma, la garanzia di riservatezza (quando necessaria), il rispetto dei principi di efficacia ed efficienza sono tutti valori da tenere in considerazione.

Vediamo, allora, quali possono essere i benefici e quali le problematiche sottese all'utilizzo di social media e servizi di *instant messaging* da parte degli enti pubblici, con particolare attenzione per quelli territoriali, che sono i più vicini ai cittadini ma, anche, i più vincolati da problemi di bilancio e di disponibilità di personale competente, da un punto di vista sia tecnico che giuridico. Si intende, qui, il termine “social” in senso ampio, includendovi anche quei sistemi di messaggistica istantanea o quei sistemi di visualizzazione in tempo reale o in differita di riunioni, Consigli e altri eventi istituzionali, che consentono di comunicare con i cittadini in forma digitale: in generale, tutti quegli strumenti che consentono una vita pubblica digitale, permettendo a Istituzioni e cittadini di restare in contatto continuo.

¹ Consiglio di Stato, sent. 29 marzo 2021, n. 2631.

L'utilizzo dei social media negli enti pubblici centrali e territoriali

I servizi dello Stato, centrali o territoriali, devono utilizzare le fonti di cognizione previste dalla legge per rendere pubbliche le proprie decisioni e garantire che siano giuridicamente efficaci. Tuttavia, al di là della comunicazione ufficiale, spesso ignorata dai cittadini o comunque poco fruibile, si usa affiancare agli atti ufficiali altre forme di comunicazione istituzionale. Un tempo si utilizzavano tipicamente i manifesti, poi è venuta la radio, quindi la televisione, mentre oggi si utilizzano ampiamente social media e varie app di comunicazione, che hanno il vantaggio dell'immediatezza, della multimedialità e della vasta diffusione nella popolazione. Tuttavia, un ente pubblico è gravato da responsabilità diverse rispetto a un'impresa privata e deve poter rispondere di ogni sua scelta in piena trasparenza; pertanto, l'utilizzo degli strumenti di comunicazione digitale deve essere accuratamente valutato e opportunamente gestito in tutti gli aspetti.

The use of social media in central and local government institutions

Central or local state agencies must use official legal publications to make their decisions public and to ensure that they are legally effective. However, in addition to these official communications, which are often ignored by citizens or are often not so user-friendly, other forms of institutional communication are used alongside official documents. In the past posters were typically used, followed by radio and television, while today social media and various communication apps are widely used, providing the advantages of immediacy, multimedia availability and widespread use by the population. However, a public agency is burdened with responsibilities which are different from private companies and such agencies must be able to justify each choice in a transparent manner. As a result, the use of digital communication tools must be carefully evaluated and appropriately managed in all respects.

Polonia e approccio europeo nella gestione della sovranità digitale

PAULINA KOWALICKA*

SOMMARIO: 1. Transizione digitale 2020-2021. – 2. Von der Leyen: Stato dell'Unione 2020. – 3. Fake news e hate speech nel mondo reale. – 3.1. Lo scenario europeo. – 4. Repubblica di Polonia. – 4.1. Tra libertà e controllo sui mezzi di comunicazione. – 4.2. Albicla: la nuova piattaforma social. – 4.3. La sudditanza psicologica di PiS – 4.4. Paweł Bogdan Adamowicz. – 4.5. Strajk kobiet e i social network. – 4.6. La violazione dello stato di diritto. – 5. Conclusioni.

1. *Transizione digitale 2020-2021*

Sulla base di quanto espresso dalla Presidente della Commissione Europea Ursula Von der Leyen nel settembre 2020, in occasione del discorso sullo stato dell'Unione, «immaginate per un attimo come sarebbe la nostra vita durante questa pandemia se non avessimo il digitale. Dalla quarantena, che trascorreremmo isolati dalla famiglia e dalla comunità e tagliati fuori dal mondo del lavoro, ai gravi problemi di approvvigionamento. Del resto, come ben sappiamo, così fu cento anni fa per chi si trovò ad affrontare l'ultima grande pandemia. Un secolo dopo, la tecnologia moderna è giunta a consentire ai giovani di apprendere a distanza e a milioni di persone di lavorare da casa, alle aziende di vendere i loro prodotti, alle fabbriche di continuare a funzionare e alla pubblica amministrazione di fornire, da remoto, servizi pubblici essenziali. Si è svolto nell'arco di poche settimane un processo di innovazione e trasformazione digitale. Stiamo ormai raggiungendo i limiti di ciò che possiamo fare in modo analogico. Ma la grande accelerazione è soltanto agli inizi»¹.

* Dottoressa in Giurisprudenza e cultrice della materia "Informatica Giuridica" presso l'Università degli Studi di Milano.

¹ Discorso sullo stato dell'Unione pronunciato dalla Presidente Ursula von der Leyen nella sessione plenaria del Parlamento europeo il 16 settembre 2020, State of

Sin a partire dalla prima rivoluzione industriale l'innovazione ha stimolato uno sviluppo sempre più fiorente in ogni campo, migliorando, per molteplici versi, la qualità della vita. I progressi tecnologici consentono di incrementare la produttività nel minor tempo possibile, ottimizzando la produzione e stimolando la crescita economica. Il binomio innovazione e produttività ha raggiunto, nell'ultimo decennio, uno sviluppo esponenziale, complici Internet e l'intelligenza artificiale.

La pandemia del Covid-19, che ha colto alla sprovvista l'intero mondo, ha messo in luce diverse esigenze digitali che, nel prossimo futuro, potranno entrare a fare parte del quotidiano in maniera permanente. Stante la situazione esistente, tuttavia, sarà inevitabile che le multinazionali del Tech consolidino la posizione di forza che hanno acquisito nell'ultimo decennio e si apprestino a detenere un controllo sempre più ampio della vita delle persone, acquisendo al contempo sempre più importanza nel dialogo con le istituzioni. In aggiunta, l'emergenza sanitaria a livello globale ha offerto uno scenario per testare i meccanismi di difesa e di informazione nazionali, rivelatisi tristemente inefficienti. I social network si ergono a protagonisti di tale fallimento comunicativo che ha mandato molti Paesi nel caos, minando la salute e l'economia globale. La pluralità di fonti cui rivolgersi, lo scarso spirito di curiosità e voglia di approfondire e la mancanza di una voce ufficiale chiara nel mondo scientifico hanno messo in allarme intere nazioni e, talvolta, anche le relazioni commerciali. In occasione del primo rapporto UE sulla disinformazione relativa alla pandemia, secondo Bruxelles alcuni Paesi terzi, in particolare Russia e Cina, sono stati impegnati in campagne di disinformazione sul Covid-19 in Europa e a livello mondiale, nel tentativo di minare il dibattito democratico e di indebolire la credibilità delle istituzioni europee, nazionali e regionali. La pandemia ha accelerato il declino della libertà globale su Internet, registrando una degenerazione generale dei diritti e la crisi della democrazia in tutto il mondo.

In tale scenario l'Europa si conferma il continente maggiormente garante della libertà. Risulta, infatti, fondamentale mantenere l'equilibrio tra la garanzia assoluta della libertà di espressione e dei valori fondamentali, da una parte, e la difesa dalla propaganda condotta da soggetti stra-

the Union 2020, su «ec.europa.eu», disponibile al seguente indirizzo Internet: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_20_1657 (Consultato a maggio 2021).

Polonia e approccio europeo nella gestione della sovranità digitale

In uno scenario mondiale in cui i Big Data sono la nuova moneta di scambio, padroni del cosiddetto mercato delle idee, l'articolo prende in esame l'approccio europeo alla nuova sfida del digitale tramite il discorso della Presidente Ursula Von der Leyen che traccia le linee guida per il prossimo decennio. La gestione della nuova dimensione digitale, spesso oggetto di strumentalizzazione da parte delle Big Tech, si presta a numerose contraddizioni all'interno delle istituzioni internazionali, le quali a causa dell'assenza di una regolamentazione univoca, si avvicinano alle problematiche correlate sotto l'influenza del regime politico vigente. Le piattaforme social in particolare, strumento ideato per accentuare la globalizzazione delle idee, si presentano come un ottimo campo di osservazione in merito alle differenti gestioni istituzionali e sono ad oggi uno dei più grandi strumenti di condivisione di informazioni di massa. La situazione sopracitata è stata poi declinata nella sfera di influenza polacca della quale, tramite una parentesi storiografica, è stato analizzato il quadro digitale degli ultimi anni in relazione agli avvicendamenti politici e sociali. La Polonia risulta determinante ai fini della ricerca poiché si presenta come punto di contatto tra il mondo occidentale e l'approccio orientale presentando al suo interno molti aspetti di entrambe le scuole di pensiero. Riuscirà il mondo a trovare una risposta legale e univoca a problematiche nuove e in continua mutazione come quelle del mondo digitale?

Poland and european managing approach to digital sovereignty

In a world where Big Data are the new exchange currency, the article examines the european approach to the new digital challenge through the speech by President Ursula Von der Leyen, who traces the guidelines for the next decade. The management of the new digital dimension, often exploited by Big Tech, lends itself to several contradictions within international institutions which, due to the absence of an unambiguous regulation, approach the problems under the influence of the current political regime. In particular, social networks, a tool designed to accentuate the globalization of ideas, present themselves as an excellent field of view regarding the different institutional management and nowadays they are one of the greatest sharing tools of mass information.

The abovementioned situation was then declined in the Polish sphere of influence of which, through a historiographical approach, the digital landscape of recent years was analyzed in relation to political and social changes. Poland is crucial for research purposes because it represents a point of contact between the occidental world and the oriental approach, presenting many aspects of both schools of thought within it. Will the world be able to find a legal and univocal answer to new and ever-changing problems such as those of the digital world?

L'odio online, forme in continua evoluzione e il dibattito sulle modalità di contrasto

GIULIA PESCI*

SOMMARIO: 1. Introduzione. – 2. Nuovi sguardi verso l'odio online. – 3. Quando l'odio è un'abitudine e quando «fa ridere». – 4. Conclusioni in merito a un difficile contrasto.

1. *Introduzione*

L'8 novembre del 2021, Frances Haugen, ingegnera informatica ed ex dipendente di Facebook, ha preso parte a un'audizione al Parlamento europeo¹, in seguito alle denunce della stessa nei confronti della società, raccolte, nel dettaglio, dall'indagine del «Wall Street Journal», “The Facebook files”².

Citando il breve riassunto dei fatti riportato nel comunicato stampa dell'audizione, pubblicato sul sito del Parlamento europeo³, Frances Haugen è specializzata nella gestione dei prodotti algoritmici e il suo rapporto di lavoro con Facebook – di recente soprannominata “Meta” –, consisteva nelle attività di “Lead Product Manager” all'interno del

* Dottoressa in Giurisprudenza e fellow dell'Information Society Law Center (ISLC) dell'Università degli Studi di Milano. Cultrice delle materie “Informatica Giuridica” e “Informatica Giuridica Avanzata” e vincitrice di una Borsa di studio per laureati promettenti presso l'Università degli Studi di Milano.

¹ Cfr. “Audizione di Frances Haugen al Parlamento europeo”, sul sito del Parlamento europeo, all'indirizzo <https://www.europarl.europa.eu/news/it/headlines/society/20211028STO16120/audizione-dell-ex-dipendente-di-facebook-frances-haugen-al-parlamento-europeo>.

² Cfr. “The Facebook files, A Wall Street Journal investigation”, disponibile all'indirizzo <https://www.wsj.com/articles/the-facebook-files-11631713039>.

³ Cfr. “Frances Haugen to MEPs: EU digital rules can be a game changer for the world”, all'indirizzo <https://www.europarl.europa.eu/news/it/press-room/20211107IPR16801/frances-haugen-to-meps-eu-digital-rules-can-be-a-game-changer-for-the-world>.

team “Civic Misinformation”. Il gruppo del quale Haugen faceva parte, si occupava di interferenze elettorali, questioni relative alla democrazia e alla disinformazione e ha terminato le sue funzioni in seguito alle elezioni americane del 2020, momento poco dopo il quale la *whistleblower* ha rivelato «migliaia di documenti interni che ha raccolto mentre lavorava per Facebook».

Ciò che emerge dalla notizia, di rilevanza mondiale, è tanto semplice quanto impressionante: Facebook, intenzionalmente, non rende le sue piattaforme più sicure per gli utenti, perché ciò avrebbe un impatto sui profitti che generano.

Al di là delle varie discussioni, proposte e riflessioni sul tema, gli interessi delle piattaforme e i vantaggi percepiti dagli utenti, sembrano continuare a predominare sugli aspetti etici e giuridici, ormai noti quasi a tutti sin dai tempi delle rivelazioni di Edward Snowden e dello scandalo di Cambridge Analytica.

Analizzando, nel dettaglio, le informazioni emerse dall’indagine del «Wall Street Journal», bisogna osservare innanzitutto che l’indagine si apre con la seguente dichiarazione, ovvero la conclusione centrale dell’inchiesta: «Facebook Inc. sa, nel dettaglio, che le sue piattaforme sono piene di difetti che causano danni, spesso in modalità che solo l’azienda comprende pienamente».

I documenti dell’indagine, costituiti principalmente da documenti interni dell’azienda, compresi rapporti di ricerca, discussioni dei dipendenti e bozze delle presentazioni ai manager, dimostrano il quadro finora più chiaro di quanto i problemi di Facebook (oggi, si sottolinea di nuovo, “Meta”), siano noti all’interno della società stessa.

L’indagine analizza nel dettaglio i *problemi* emersi dallo studio dei documenti in esame, raggruppandoli in diversi punti, dei quali si riportano di seguito quelli che interessano maggiormente il presente Articolo: *i)* si è scoperta l’esistenza di una *élite* esente dalle regole della piattaforma, valide per tutti gli utenti; *ii)* Facebook è consapevole che Instagram, per molte ragazze adolescenti, sia tossico; *iii)* Facebook ha cercato di rendere la sua piattaforma un posto *sano*, ma è diventato *arrabbiato*; *iv)* i dipendenti dell’azienda hanno segnalato, all’interno della piattaforma, pratiche di traffico di droga e di esseri umani, ma la risposta della dirigenza si è mostrata debole; *v)* Facebook, nonostante l’intenzione dell’azienda di promuovere le campagne vaccinali per il Covid-19, si è rivelata

L'odio online, forme in continua evoluzione e il dibattito sulle modalità di contrasto

L'odio online è un fenomeno sempre attuale e di difficile contrasto. Le espressioni d'odio (o "hate speech"), nello specifico, sono oggetto di studi e di analisi da tempo; studi che, come è noto, assumono caratteristiche peculiari quando si esamina il propagarsi di tali discorsi all'interno della rete.

Nel corso degli anni, sono state elaborate diverse definizioni del fenomeno, inquadrando le principali categorie colpite, le modalità attraverso le quali l'odio circola in rete e i possibili mezzi di contrasto.

Le modalità di contrasto, nello specifico, si concentrano sui danni che l'hate speech provoca nelle vittime che si trovano a subirlo, oltre che nelle problematiche – non di poco conto – che ne derivano a livello sociale e politico. La gestione delle espressioni d'odio (online ma non solo), inoltre, si trova spesso a dover procedere con il delicato bilanciamento tra la libertà di espressione e la dignità umana.

Un ulteriore aspetto che sta assumendo sempre maggiore rilevanza, infine, riguarda la responsabilità delle grandi piattaforme e dei social network, i quali si trovano, quotidianamente, a ospitare espressioni d'odio e discorsi violenti.

Al giorno d'oggi, si assiste al continuo sviluppo di nuove forme d'odio, forme che, online, grazie alle caratteristiche della rete, trovano un'infinità di strumenti utili alla loro crescita e alla loro evoluzione. Il discorso d'odio online, tuttavia, nonostante le sue caratteristiche tipiche, trova le sue radici all'interno di aspetti culturali e sociali, i quali hanno avuto origine molto tempo prima della nascita e dello sviluppo di Internet. Per tale ragione, diventano indispensabili, oltre a un intervento normativo in grado di dar risposta a sempre più complesse problematiche, specifici interventi in materia di educazione civica e digitale; capaci di dar voce anche a chi, invece, intende contrastare l'odio online e promuovere una comunicazione non ostile e delle modalità di relazione empatiche.

Online hate, constantly evolving modes and the debate on how to counteract it

The online hate is a phenomenon that is always current and difficult to contrast. Hate speech, specifically, is object of studies and analysis since a long time; studies that assume peculiar characteristics during the propagation of such speeches inside the network.

Over the years, different definitions of the phenomenon have been elaborated, framing the main affected categories, the modalities through which hate circulates online and the possible tools of contrast.

Specifically, the methods of contrast focus on the damage that hate speech causes to the victims, as well as the problems that arise on a social and political lev-

el. The management of hate speech (online but not only), moreover, often must proceed with the delicate balance between freedom of expression and human dignity.

Another aspect that is becoming increasingly important, finally, concerns the responsibility of big platforms and social networks, which host, daily, expressions of hate and violent speech.

Nowadays, there is a continuous development of new forms of hate, forms that, online, find an infinite number of useful tools for their growth and evolution. The online hate speech, however, despite its typical characteristics, finds its roots within cultural and social aspects, which originated long before the birth and development of the Internet. For this reason, it becomes essential, in addition to a regulatory intervention able to respond to increasingly complex issues, specific interventions in the field of civic and digital education; capable of giving voice to those who, instead, intend to counteract online hate and promote a non-hostile communication and empathic relationship.

La *governance* dei sistemi reputazionali nelle pronunce della Corte di Cassazione e dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali

ELISABETTA STRINGHI*

SOMMARIO: 1. Introduzione. – 2. I sistemi reputazionali: l’evoluzione e lo stato dell’arte attuale. – 3. Il problema della *governance* dei procedimenti decisionali automatizzati. – 4. La giurisprudenza della Corte di Cassazione. – 5. Le pronunce dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali. – 6. Conclusioni: la *governance* del titolare.

1. *Introduzione*

Il crescente ricorso ai sistemi reputazionali ha fatto emergere diverse questioni legate alla corretta *governance* dei procedimenti decisionali automatizzati, che la Corte di Cassazione e l’Autorità Garante per la protezione dei dati personali hanno affrontato in recenti note e pronunce.

Difatti, i titolari di tali trattamenti sono tenuti a effettuare un bilanciamento delicato e complesso delle libertà, dei diritti e degli interessi in gioco, che si svolge concretamente in un processo continuo di *governance*. Una scorretta impostazione di tale processo può tradursi in gravi violazioni dei principi della protezione dei dati e, quindi, dei diritti e delle libertà degli interessati¹, inclusa la discriminazione di questi ultimi. Il Gruppo di lavoro «Articolo 29», poi «Comitato europeo della protezione dei dati personali», ha emanato preziose linee guida sul punto, fornendo

* Praticante Avvocato presso lo studio legale “Perani e Pozzi Associati”, Dipartimento di Nuove Tecnologie. Cultrice della materia in Trattamento dei Dati Sensibili presso l’Università degli Studi di Milano.

¹ Cfr. Considerando 71, 75 e 85 del GDPR.

do importanti indicazioni ai titolari². È interessante, tuttavia, analizzare anche i suggerimenti emersi recentemente a livello nazionale.

Dopo aver preso in rassegna lo stato dell'arte attuale dei sistemi reputazionali e circoscritto il problema della *governance*, verranno analizzati i recenti provvedimenti della Corte di Cassazione e dell'Autorità Garante, al fine di estrapolarne dei suggerimenti di carattere operativo. Sulla scorta di questa analisi, verranno delineati, in conclusione, i passaggi principali di una corretta *governance* di un procedimento decisionale automatizzato.

2. *I sistemi reputazionali: l'evoluzione e lo stato dell'arte attuale*

I sistemi reputazionali raccolgono, distribuiscono e aggregano le valutazioni degli utenti sulla base di comportamenti, interazioni e transazioni, con lo scopo di valutare la qualità delle risorse e/o l'affidabilità di altri utenti, ai fini di favorire l'instaurazione, l'organizzazione e la conclusione di rapporti contrattuali e, dunque, incentivare la fiducia nelle comunità e nei mercati digitali³.

Era stato inizialmente teorizzato che tali sistemi avrebbero potuto risolvere la discriminazione nel mercato digitale delle piattaforme. Fornendo informazioni specifiche sugli utenti sulla base di prestazioni passate, anziché tramite la condivisione di un profilo, dei criteri ritenuti oggettivi e neutrali di scelta si sarebbero sostituiti a stereotipi e pregiudizi, così riducendo, se non addirittura eliminando del tutto, il rischio di discriminazione degli utenti⁴. Questi studi avevano sopravvalutato l'effettiva por-

² GRUPPO DI LAVORO ARTICOLO 29, "Linee guida sul processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche e sulla profilazione ai fini del regolamento 2016/679", adottate il 3 ottobre 2017, Bruxelles.

³ Cfr. A. JØSANG, *Trust and Reputation Systems*, in A. ALDINI, R. GORRIERI, *Foundations of Security Analysis and Design IV, Lecture Notes in Computer Science*, Berlin, Heidelberg, Springer 2006. Available at doi: https://doi.org/10.1007/978-3-540-74810-6_8.

⁴ Cfr. E. ERT, A. FLEISCHER, N. MAGEN, "Trust and reputation in the Sharing Economy: The role of Personal Photos on Airbnb", «Tourism Management», vol. 55, 2016, pp. 62-73. B. ABRAHAO, P. PARIGI, A. GUPTA, K.S. COOK, "Reputation offsets trust judgments based on social biases among Airbnb users", «Proceedings of the National Academy of Sciences», vol. 114, 2017, pp. 9848-9853. R. CUI, J. LI, D.J. ZHANG, "Reducing discrimination with reviews in the sharing economy: evidence from field

La governance dei sistemi reputazionali nelle pronunce della Corte di Cassazione e dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Questo contributo si propone, dopo aver esaminato lo stato dell'arte attuale dei sistemi reputazionali e circoscritto il problema della *governance* di tali sistemi, di analizzare i recenti provvedimenti della Corte di Cassazione e dell'Autorità Garante per estrapolarne dei suggerimenti pratici, con l'obiettivo di delineare i passaggi principali di una corretta *governance*.

The governance of reputational systems in the decisions of the Italian Supreme Court and the Italian Data Protection Authority

After analysing the current state of the art of reputational systems, the purpose of this article is to examine the recent decisions reached by the Italian Supreme Court and Data Protection Authority with the aim of outlining the main steps of a correct governance.

Legal Design: nuove forme di comunicazione legale

FEDERICO VINCENZI*

SOMMARIO: 1. Premesse. – 2. Il rapporto tra linguaggio e tecnologia. – 3. Legal Design, un'esigenza avvertita dal Legislatore. – 4. Non solo icone.

1. *Premesse*

Oggi l'esperienza di vita di una qualsiasi persona ha a che fare con una moltitudine di ambienti – specie digitali – regolati da leggi ed accordi che, per la maggior parte dei casi, sono ignorati dagli stessi utenti. Sul punto, basti pensare che vi è, in Italia, un ordinamento composto da oltre centodiecimila leggi¹, senza considerare poi i provvedimenti normativi superiori (provenienti dall'Unione Europea o da Accordi internazionali) o inferiori (leggi regionali, regolamenti anche locali, etc.). A ciò si aggiunge che, mediamente, nei nostri smartphone installiamo circa ottanta applicazioni² e che navighiamo online almeno tre ore al giorno³ (non sono state trovate invece statistiche sulla media del numero di siti

* Avvocato e cultore della materia Informatica Giuridica presso l'Università degli Studi di Milano.

¹ Cfr. A. CHERCHI, "Nell'Italia delle 110mila leggi, ancora validi 33mila regi decreti", in «Sole24ore.com», 21 settembre 2021, disponibile al seguente indirizzo Internet: https://www.ilsole24ore.com/art/nell-italia-110mila-leggi-ancora-validi-33mila-regi-decreti-AEEWNJ?refresh_ce=1.

² Cfr. D. AFFINITO, M. GABANELLI, "In Italia il mercato delle app esplose: nel 2021 potrebbe essere la terza economia mondiale", in «corriere.it», 28 novembre 2018, disponibile al seguente indirizzo Internet: <https://www.corriere.it/dataroom-milena-gabanelli/apple-google-mercato-app-2021-terza-economia-mondiale-smartphone/c7e5f46c-f26e-11e8-9ee1-95c4f8c44f3b-va.shtml>.

³ Cfr. L.O., "Gli italiani e Internet: il 74% online per 3 ore al giorno", in «corrierecomunicazione.it», 5 maggio 2021, disponibile al seguente indirizzo Internet: <https://www.corrierecomunicazioni.it/digital-economy/gli-italiani-e-internet-il-74-online-per-3-ore-al-giorno/>.

web visitati): ovviamente si tratta sempre di ambienti regolati da termini d'uso, condizioni di vendita a distanza, informative, etc.

Se, infine, si rileva come – facendo riferimento al solo mondo degli acquisti – ben metà degli stessi venga effettuata online⁴, non si può che rilevare che la persona, *rectius*, “l'utente”, oggi viva letteralmente immersa in un ambiente di cui non conosce, e per certi versi non può conoscere, le regole. Se, infatti, il tema sopra citato del numero di leggi è un argomento che non può facilmente rientrare nel dominio del cittadino, ben diverso è invece – seppur entro certi limiti – il tema dei testi legali (informative, termini d'uso, condizioni di vendita, etc.) dei servizi online che dovrebbero non solo esser presenti e completi, ma – come si vedrà oltre – anche chiari e semplici. Nasce sul punto, poi, una certa tensione tra obblighi di completezza da un lato (si noti come – per esempio – in tema di informativa privacy, così come in tema di condizioni di vendita a distanza, sono le normative ad imporre una serie di clausole informative o contrattuali piuttosto dettagliate) e di trasparenza e comprensione dall'altro.

Oggi, per lo più, i testi legali online sono (laddove ovviamente presenti e curati) lunghi, scritti in linguaggio tecnico, difficilmente comprensibile e pressoché totalmente trascurati e ignorati dagli utenti. Ora, a prescindere da osservazioni circa l'opportunità di mantenere un patrimonio legislativo e contrattuale così ampio, pare che il problema principale sia però quello della comunicazione dei precetti, prima ancora che della loro abbondanza.

2. *Il rapporto tra linguaggio e tecnologie*

Come indicato nel Paragrafo precedente, il tema della comunicazione assume importanza cruciale. È il caso, quindi, di percorrere, seppur rapidamente, il rapporto tra tecnologie e linguaggio, per notare come le prime abbiano, per lo meno nel corso dell'ultimo secolo, dominato l'evoluzione e l'uso del secondo. È dato di esperienza comune, infatti, quello

⁴ Cfr. M. MOHSIN, “10 statistiche sugli acquisti online che devi conoscere nel 2022”, in «oberlo.it», 8 novembre 2021, disponibile al seguente indirizzo Internet: https://www.oberlo.it/blog/statistiche-acquisti-online_

Legal Design: nuove forme di comunicazione legale

Il Legal Design è una tecnica recente che consiste, soprattutto, nella resa grafica di contenuti legali. Si basa sulla capacità di sintetizzare in icone standardizzate concetti che, altrimenti, richiederebbero l'utilizzo di clausole lunghe, mai lette dagli utenti, difficili da capire, di fatto ignorate. Oggi l'uso è piuttosto ridotto, anche se l'attenzione dei legislatori locali e comunitari ha individuato in tale soluzione la via obbligata per giungere ad una reale ed efficace trasmissione di comandi e accordi agli utenti.

Legal Design: new forms of legal communication

Legal Design is a recent technique which mainly consists in the graphic rendering of legal contents. It is based on the ability to synthesize concepts in standardized icons that would otherwise require the use of long clauses, never read by users, difficult to understand, in fact ignored. Today the use is rather limited, even if the attention of local and community legislators has identified in this solution the obligatory way to achieve a real and effective transmission of commands and agreements to users.