

LE ESPRESSIONI D'ODIO SULLE PIATTAFORME DIGITALI: ALCUNE CONSIDERAZIONI INFORMATICO-GIURIDICHE

Giovanni Ziccardi

SOMMARIO: 1. Alcune considerazioni introduttive – 2. Il delicato rapporto tra odio, *web* e piattaforme online – 3. L'odio politico è facilitato dalla rete stessa? – 4. Le caratteristiche originali dell'odio politico online – 5. La rete quale strumento di contrasto all'odio online – 6. L'odio come valuta e come mercato – 7. La capacità di autodifesa degli utenti e della rete – 8. L'intervento dello Stato e il ruolo dei *provider* – 9. Conclusioni: il delicato rapporto tra controllo dell'odio e diritti di libertà.

1. Alcune considerazioni introduttive

L'analisi, negli ultimi dieci anni, del comportamento degli utenti sulla rete e sui *social network* in occasione di avvenimenti politici – e di cronaca – di grande importanza ha reso evidenti alcuni fenomeni molto diffusi che, nell'era analogica, erano semplicemente accennati e non avevano, comunque, lo stesso livello di visibilità.

Il primo aspetto, particolarmente chiaro, è la generazione di picchi di odio online in occasione di avvenimenti capaci di influenzare e suggestionare su larga scala i cittadini, grazie anche al richiamo da parte della cronaca: le statistiche, ad esempio, hanno sempre rilevato un sensibile aumento di *tweet* contenenti odio, o di commenti con espressioni estreme, in occasione di crisi nella gestione del flusso di migranti (si pensi alla crisi in Est Europa nel 2016), di referendum locali e nazionali, di elezioni amministrative e politiche¹.

In tutte queste occasioni l'odio, generatosi in stretto legame con fatti di cronaca o politici, inizia a circolare, a essere amplificato e a raggiungere una grandissima visibilità. Spesso è ripreso e rilanciato anche dai *media mainstream*.

1. Con riferimento all'odio politico in Europa sia consentito il rinvio a G. Ziccardi, *Online political hate speech in Europe*, Edward Elgar, Cheltenham 2020.

Il secondo aspetto, strettamente collegato al primo, è il fatto che sia i gestori dei *media*, grandi e piccoli, sia il mondo politico, hanno compreso che tutta questa *visibilità* dei discorsi d'odio, se ulteriormente alimentata, può portare *consenso* (in termini politici con voti e aumento di percentuale di approvazione delle linee del partito) o *vendita* di copie/click sui siti *web* (in termini di visitatori sui siti o sui forum e di generazione diretta di profitto).

In altre parole: ci si è resi conto che diventa estremamente facile gettare benzina sul fuoco e amplificare ancora di più questa circolazione di odio, e che l'odio stesso si presenta come una *valuta* che si può spendere per ottenere voti.

Questi due fattori hanno completamente mutato il volto dei *social network* e della rete negli ultimi anni e hanno costretto gli studiosi a cercare di comprendere non soltanto le radici di questo fenomeno ma, anche, quali possano essere i rimedi per contrastare il dilagare di un uso simile della rete che si presenta come nocivo sia per gli utenti sia per lo stesso sistema democratico e capace di alterare sensibilmente l'equilibrio degli interessi in gioco.

Per comprendere alle radici l'evoluzione di questo fenomeno e i possibili metodi di contrasto, è necessario, innanzitutto, analizzare il delicato rapporto che si è creato tra espressioni d'odio, esplosione commerciale del *web* e crescita inarrestabile dell'uso delle piattaforme online, soprattutto *Facebook* e *Twitter*.

2. Il delicato rapporto tra odio, *web* e piattaforme online

Che le discussioni politiche possano originare violenza verbale e toni accesi non è una novità portata dalle nuove tecnologie.

L'argomento politico è sempre stato considerato infiammabile anche nel mondo analogico, ossia capace di sollevare, in pochissimo tempo, discussioni aspre e disordini anche violenti.

Un'analisi specifica, però, dei toni, degli argomenti, delle azioni, degli attacchi oggi in corso online che ruotano attorno anche a temi politici o di genere² mostra un quadro con connotazioni peculiari e ben diverse da quelle del passato.

2. Con riferimento ai diritti delle donne, e alle questioni correlate agli stereotipi ancora oggi utilizzati anche in rete, cfr. M. D'Amico, *Una parità ambigua. Costituzione e diritti delle donne*, Raffaello Cortina, Milano 2020.

In tal caso, l'odio politico online diventa un tema interessante:

1. per la politica, con conseguenti ipotesi d'intervento legislativo nel caso si ritenga il fenomeno incontrollabile e da sottoporre a regolamentazione;
2. per l'esponente politico o istituzionale, visto quale bersaglio/vittima di messaggi d'odio;
3. per il personaggio politico in veste, al contrario, di autore di contenuti d'odio o di comportamenti di istigazione all'odio;
4. per lo scienziato politico che analizzi la stretta correlazione tra odio politico e attualità, motivo per cui si generano online discussioni strettamente correlate a uno specifico evento politico, e infine;
5. per l'interprete che analizzi l'uso efficace della propaganda politica online quale metodo subdolo, e apparentemente neutro, per fomentare odio nella società.

Per amor di verità, si noti che l'odio cosiddetto "politico" è spesso interconnesso in maniera inscindibile con l'odio razziale e, sovente, anche con l'odio religioso, sino a sollevare specifici problemi di razzismo, ma nel presente contributo si manterrà la dizione generica "odio politico" per semplicità espositiva, anche se, spesso, gli argomenti politici s'intersecano strettamente con altri toni³.

L'*hate speech*⁴ si presenta così, all'interprete, con due volti, per certi versi paradossali: da un lato è un tema che, oggi, non può essere ignorato dalle forze politiche, dal momento che i discorsi d'odio su temi etnici, religiosi, razzisti e sessuali hanno una forte capacità di alterare l'equilibrio centrale e locale dello Stato e d'influenzare direttamente i comportamenti dei cittadini.

Al contempo, però, sono le stesse forze politiche che, nei loro discor-

3. Con riferimento a un'analisi accurata del rapporto tra odio politico e razzismo, cfr. G. Pino, *Discorso razzista e libertà di manifestazione del pensiero*, in *Politica del Diritto*, XXXIX 2008, 2, pp. 287-305. Con riferimento, invece, alla natura della parola d'odio e alla sua evoluzione sociologica e storica, cfr. R. Abel, *La parola e il rispetto*, Giuffrè, Milano 1996.

4. Circa le origini del termine anglosassone *hate speech* e i suoi rapporti con la tradizione di odio politico europea cfr. J. Waldron, *The harm in hate speech*, Harvard University Press, Cambridge, 2012. Circa il rapporto tra *hate speech* e dignità di tutti i cittadini cfr. J. Waldron, *Dignity and defamation: the visibility of hate*, in *Harvard Law Review*, 123, 2010, pp. 1597-1657. Con riferimento ai primi tentativi di normare l'*hate speech* cfr. J. Mchangama, *The problem with hate speech laws*, in *The Review of Faith & International Affairs*, 13, 2015, 1, pp. 75-82.

si, documenti, programmi, comizi e interviste veicolano messaggi che prendono indubbiamente di mira minoranze etniche, religiose⁵, sessuali, immigranti e altri gruppi.

Si noti che da una preminente presenza di simili discorsi d'odio nei partiti di estrema destra, e correlati all'idea della predominanza della razza bianca, di negazionismo, di apprezzamento di nazismo e fascismo⁶, si è passati a un allargamento trasversale e a un ingresso di tali temi anche nella retorica dei cosiddetti "partiti di massa".

I discorsi politici su tali argomenti sono di grande impatto sui cittadini e hanno spesso, come conseguenza, un aumento del consenso e possono far derivare un successo elettorale evidente: l'odio politico, in altre parole, può essere un fattore strumentale ben idoneo ad aumentare la base di votanti di un determinato partito.

Vi è, poi, la consapevolezza, più spesso in capo al cittadino, che il politico quando parla, per la sua posizione, dovrebbe dimostrare una maggiore responsabilità, in quanto il suo potere diffusivo di pregiudizi nei confronti, ad esempio, di un gruppo preso di mira, è assai ampio grazie alla camera di risonanza fornita dai *mass media* di cui può, in ogni momento, usufruire.

Si tratta di una sorta di "posizione di autorità" che pone il politico in una condizione di forza, alterando l'equilibrio (proprio come avviene in alcuni casi di bullismo⁷), per cui l'*hate speech* può avere un impatto su

5. Anche l'odio politico motivato dalla religione ha, negli ultimi anni, assunto un'importanza sempre maggiore nel dibattito pubblico. Cfr., sul punto, S. Ferrari, *Libertà religiosa e sicurezza nazionale in Europa dopo l'11 settembre*, in *Quaderni di Diritto e Politica Ecclesiastica*, 1, 2005, pp. 161-184. Sullo stesso punto cfr. anche Salazar, *I «destini incrociati» della libertà di espressione e della libertà di religione: conflitti e sinergie attraverso il prisma del principio di laicità*, in *Quaderni di Diritto e Politica Ecclesiastica*, 1, 2008, pp. 67-118. Su una delle prime regolamentazioni in Europa in questo ambito cfr. A. Gianfreda, *Il «Racial and Religious Hatred Act 2006»: il dibattito parlamentare e il testo approvato*, in *Quaderni di Diritto e Politica Ecclesiastica*, 2, 2006, pp. 407-424.

6. Con riferimento al negazionismo nel dibattito politico, non solo online, cfr. C. Vercelli, *Il negazionismo – Storia di una menzogna*, Laterza, Roma-Bari 2013; F.R. Recchia Luciani, L. Patruno (a cura di), *Opporsi al negazionismo – Un dibattito necessario tra filosofi, giuristi e storici*, il melangolo, Genova 2013; V. Pisanty, *L'irritante questione delle camere a gas – Logica del negazionismo*, Bompiani, Milano 2014; P. Lobba, *Il negazionismo come abuso della libertà di espressione: la giurisprudenza della Corte di Strasburgo*, in *Rivista Italiana di Diritto e Procedura Penale*, 4, 2014, pp. 1815-1853; D. Di Cesare, *Se Auschwitz è nulla – Contro il negazionismo*, il melangolo, Genova 2012.

7. Questa diversità di equilibri e di posizione di forza tra chi attacca e la vittima è ben evidente quando il bullismo si unisce ad attacchi omofobici. Cfr., sul punto, I. Rivers (a cura di), *Bullismo omofobico*, il Saggiatore, Milano 2015.

altri, potenziali agenti che si sentono supportati dai politici e pensano di poter agire nello stesso modo.

Ciò comporta che i politici dovrebbero essere i primi a usare toni e discorsi che non veicolino espressioni d'odio, ma non solo: dovrebbero apertamente criminalizzare un simile modo di esprimersi, e opporsi al fatto che un tale modo di parlare entri a far parte del processo democratico congiuntamente a una tolleranza diffusa per simili toni. Purtroppo questo ruolo importante dei partiti e dei singoli politici è oggi, nella maggior parte dei Paesi, scomparso, e al contempo si è alzato tantissimo il livello di tolleranza.

Dal punto di vista dei contenuti, l'odio politico, di solito, si manifesta in due forme.

La prima è definita, nei Paesi anglosassoni, come “*hot hate*”. È un odio basato su espressioni di rabbia, volte a dipingere l'altra parte come inferiore, criminale, stupida o come l'essenza stessa del male. Si usano termini espliciti, spesso volgari, volti a offendere direttamente o a umiliare la controparte.

Vi è, poi, il cosiddetto “*cool hate*”, meno crudo ma basato sul disgusto nei confronti dell'altra persona attraverso il sarcasmo, il dileggio o la diminuzione dell'importanza della stessa. Si usano termini più ricercati, spesso dando del razzista alla controparte, ma il senso (e il contenuto) è lo stesso.

Il primo odio, quello “*hot*”, assume online maggior visibilità a causa anche dell'effetto disinibitorio del mezzo tecnologico, che dona a chi parla una sensazione di anonimato (e, quindi, d'impunità)⁸.

L'idea che l'odio, nella sua circolazione, possa essere facilitato dalla rete e dalle piattaforme ha portato a una “reazione”, da parte di molti ordinamenti giuridici, nel tentativo di disciplinare con maggior rigore la rete stessa e il suo utilizzo.

Si è scelto, quindi, non di intervenire alla fonte del problema (l'aumento dell'odio politico nella società), ma sul mezzo che fa circolare tale odio. Aprendo, così, all'interprete un primo quesito: è la rete stessa a generare, o facilitare, l'odio politico in rete?

8. Con riferimento al delicato aspetto dell'anonimato cfr. G. Resta, *Anonimato, responsabilità, identificazione: prospettive di diritto comparato*, in *Diritto dell'Informazione e dell'Informatica*, 2, 2014, pp. 171-205; G. Finocchiaro (a cura di), *Diritto all'anonimato*, Cedam, Padova 2008.

3. L'odio politico è facilitato dalla rete stessa?

Uno dei temi oggetto di dibattito ai giorni nostri è quello dell'eccessiva criminalizzazione della rete o, comunque, di una visione distorta – soprattutto da parte del mondo politico e dei Legislatori – dell'attuale architettura informatica. L'idea, errata, è che Internet vada ulteriormente regolamentata⁹ in quanto mezzo facilitatore della diffusione e della potenzialità dell'odio – non solo politico – che circola online e che è diretto nei confronti di gruppi, minoranze o singoli individui.

Si tratta di un punto molto importante: se non si mantiene salda la convinzione della rete come strumento *neutro*, cosa a nostro avviso necessaria, un simile approccio può portare a conseguenze sociali e legislative di grande conflitto.

Se il potere politico, ad esempio, continuerà a percepire la rete quale fonte di pericolo *ex se*, le riforme normative saranno portate in un'ottica di controllo, di soffocamento della libertà di manifestazione del pensiero, di una criminalizzazione sempre più stringente di reati delicati quali quelli d'opinione.

La diffusione dell'odio tramite Internet sarà, allora, vista come un'aggravante, l'anonimato¹⁰ sarà limitato o vietato e la crittografia proibita. In tal modo, tutta la forza positiva che la rete potrebbe portare, non solo per combattere l'odio online ma nella vita quotidiana dei cittadini e delle imprese e per la democrazia stessa, rischierebbe di essere vanificata.

Se gli utenti, a loro volta, percepiranno alcuni ambienti come più *pericolosi* e più frequentati da *haters* rispetto ad altri, migreranno verso servizi telematici più sicuri, proprio come avviene quando si abbandonano i quartieri a rischio per individuare zone più tranquille della città.

La regolamentazione tecnologica dell'odio può avere, quindi, anche un grande impatto economico: la degenerazione dell'ambiente di dialogo e di relazione all'interno di alcuni *social network*¹¹ per mancanza di controllo può portare a una perdita sensibile di utenti e clienti.

9. Con riferimento alla delicatezza nel regolamentare la rete e i reati di opinione cfr. A. Tsesis, *Hate in cyberspace: regulating hate speech on the Internet*, in *San Diego Law Review*, 38, 2001, pp. 817-874.

10. Con riferimento ai tentativi di regolamentazione dell'anonimato online cfr. G. Horsman, *The challenges surrounding the regulation of anonymous communication provisions in the United Kingdom*, in *Computers & Security*, 56, 2016, pp. 151-162.

11. Con riferimento agli equilibri politici (con conseguenze giuridiche) che si possono generare (e alterare) su una piattaforma di *social network*, cfr.: R. Sandoval-

Se, infine, i grandi fornitori di servizi di telecomunicazioni dovessero percepire un ambiente sfavorevole sia dal punto di vista del quadro legislativo che devono rispettare – ad esempio con previsioni d’ipotesi di responsabilità oggettiva, di obblighi di controllo non sostenibili economicamente o con indagini penali “esemplari” avviate nei confronti dei dirigenti delle aziende più importanti – sia dal punto di vista dell’immagine (ad esempio: apparendo ai loro utenti quali censori spietati e anti-democratici), potrebbero condizionare l’intero mondo delle comunicazioni variando le regole di accesso e contrattuali o, addirittura, abbandonando il mercato in alcuni Paesi.

Gli esempi riportati poco sopra dovrebbero far comprendere che l’intervenire sull’ecosistema digitale in maniera liberticida, pur con la nobile idea di osteggiare le espressioni più violente e lesive della dignità dell’uomo e, spesso, dei più deboli, porta a tre conseguenze immediate senza minimamente migliorare la situazione della circolazione delle espressioni d’odio:

1. l’alterazione del sistema dei diritti¹² e della protezione della libertà di manifestazione del pensiero;
2. l’alterazione dei comportamenti e delle preferenze degli utenti;
3. l’alterazione delle strategie commerciali dei grandi operatori commerciali, con una conseguenza diretta sull’economia del settore digitale.

Purtroppo, o per fortuna, l’architettura alla base di Internet e delle informazioni che vi circolano è molto particolare. È condizionata, ancora, dal modo in cui la rete è nata, ossia come mezzo di comunicazione poco sicuro ma, al contempo, molto aperto e poco controllabile (sono celebri le affermazioni dei primi libertari tecnologici degli anni Ottanta sul punto secondo i quali Internet è stata costruita *geneticamente* per aggirare ogni forma di censura e di controllo) anche se, poi,

Almazan, J.R. Gil-Garcia, *Towards cyberactivism 2.0? Understanding the use of social media and other information technologies for political activism and social movements*, in *Government Information Quarterly*, 31, 2014, pp. 365-378; S. Scalzini, *I servizi di online social network tra privacy, regole di utilizzo e violazione dei diritti di terzi*, in *Giurisprudenza di Merito*, 2012, 12, pp. 2569-2591.

12. Con riferimento al ruolo dei diritti civili nell’ambiente tecnologico cfr. G. Ziccardi, *Resistance, liberation technology and human rights in the digital age*, Springer, Dordrecht-Heidelberg-New York-London 2012; A.A. Siegel, *Hate speech, civil rights, and the Internet: the jurisdictional and human rights nightmare*, in *Albany Law Journal of Science & Technology*, 9, 1999, pp. 375-398.

gradualmente sottoposta, nel corso degli anni, a controlli sempre più invasivi.

Vi è, infine, la distanza concettuale, sotto molti aspetti, tra l'approccio europeo¹³ all'odio online, che punterebbe a soffocare o, comunque, a regolamentare rigidamente l'*hate speech*, e l'idea di una ricerca massima della libertà di manifestazione del pensiero secondo i pensatori statunitensi.

Questo divario ha ulteriormente complicato il quadro: gli Stati Uniti d'America mantengono ancora un monopolio tecnologico, e si trovano a dover decidere in base all'approccio nordamericano¹⁴ anche in Stati, contesti politici e tessuti sociali assai lontani dal loro panorama culturale e dalle loro radici.

Il motivo di un simile timore nei confronti della rete, diffuso non solamente tra i tecno-scettici ma anche tra i politici, è motivato non solo da una miopia programmatica ma, soprattutto, da una scarsa conoscenza della rete e del panorama digitale vigente.

Si tratta di una reazione spesso istintiva e non ponderata, o una manifestazione estemporanea della volontà di porgere immediatamente qualcosa di rassicurante a cittadini colpiti da un evento, o spaventati per un fatto tragico occorso poco distante da loro, promettendo futuristiche operazioni di controllo in un ambito che, in realtà, difficilmente si può governare esaustivamente.

13. Con riferimento al contrasto tra interpretazione europea e approccio nordamericano sul tema delle espressioni d'odio cfr. C.D. Van Blarcum, *Internet hate speech: the European framework and the emerging American haven*, in *Washington & Lee Law Review*, 62 2005, pp. 781-830.

14. Con riferimento al "tipico" approccio nordamericano e alla sua origine su questi temi cfr. G. Ziccardi, *La Corte Suprema americana e la libertà di espressione in Internet*, in *Quaderni Costituzionali*, 1, 1988, pp. 123-134; J. Mailland, *The Blues Brothers and the American constitutional protection of hate speech: teaching the meaning of the First Amendment to foreign audiences*, in *Michigan State International Law Review*, 21, 2013, 2, pp. 451- 468; R. Kiska, *Hate speech: a comparison between the European Court of Human Rights and the United States Supreme Court jurisprudence*, in *Regent University Law Review*, 25, 2012, pp. 107-151; R. Kahn, *Why do Europeans ban hate speech? A debate between Karl Loewenstein and Robert Post*, in *Hofstra Law Review*, 41, 2012, pp. 545-585; L. Goisis, *Libertà d'espressione e odio omofobico. La Corte Europea dei Diritti dell'Uomo equipara la discriminazione in base all'orientamento sessuale alla discriminazione razziale*, in *Rivista Italiana di Diritto e Procedura Penale*, I, 2013, pp. 418-441; C.E. Haupt, *Regulating hate speech – Damned if you do and damned if you don't: lessons learned from comparing the German and U.S. approaches*, in *Boston University International Law Journal*, 23, 2005, pp. 299-335.

4. Le caratteristiche originali dell'odio politico online

L'odio politico online assume forme del tutto nuove, ben diverse da quell'odio che era veicolato da mezzi di comunicazione tradizionali.

Tali forme mutano costantemente, giorno dopo giorno, in quanto collegate sia all'evoluzione tecnologica, e alla presenza di nuovi strumenti o servizi utilizzabili dalla classe politica, sia alla comprensione di una maggiore efficacia che porta, quindi, a una maggiore diffusione nell'utilizzo degli strumenti stessi.

In particolare, a nostro avviso, sono sette i punti di novità che connotano l'odio politico online rispetto ad altre forme più tradizionali di espressioni d'odio:

1. capacità di amplificazione della rete;
2. persistenza delle informazioni d'odio;
3. percezione dello schermo come “scudo”;
4. esistenza di un finto anonimato;
5. maggiori margini di “creatività” per generare odio;
6. odio che prende una forma *social* e aggregata;
7. la piattaforma che diventa un vero e proprio *stage* (palcoscenico).

4.1. La capacità amplificatrice e diffusiva dell'odio politico

La rete è, oggi, lo strumento con la più alta capacità diffusiva d'informazioni; l'odio politico così può essere amplificato e circolare più rapidamente. Tale potere diffusivo e di pubblicità dell'odio è indiscutibile: è proprio della natura stessa della rete, riguarda ogni tipo di espressione¹⁵.

Non dovrebbe, però, essere un motivo di preoccupazione o, meglio, non dovrebbe costituire una scusante per aggravare la posizione di chi usa il mezzo per fini leciti. Anche perché, in concreto, non si può fare quasi nulla: non si può limitare questa potenza, né si può tornare indietro o cercare di opporsi all'onda tecnologica. Serve consapevolezza, soprattutto, e le condanne che si stanno diffondendo sono le prime a dimostrare che ciò non è in discussione: le regole ci sono, sono applicate e il diritto può fronteggiare questi aspetti senza dover obbligatoriamente prevedere delle aggravanti per l'uso della rete o senza dover operare in emergenza a detrimento delle garanzie fondamentali.

15. Con riferimento ai limiti della libertà di manifestazione del pensiero, cfr. V. Zeno-Zencovich, *La libertà d'espressione*, il Mulino, Bologna 2004.

È vero che Internet è lo strumento più potente oggi disponibile, ma lo è anche per la diffusione d'informazioni positive, di verità, di controinformazione che può aiutare a combattere la presenza di manifestazioni d'odio.

A nostro avviso, il non criminalizzare appositamente la rete a fini di suggestione popolare o per reclamare nuova normativa (spesso liberticida), ma il mantenere sempre ferma l'idea della sua neutralità, consente un approccio più corretto ai veri problemi.

4.2. *La persistenza delle informazioni nell'ambiente digitale*

L'odio politico, una volta fatto circolare online, persiste, ossia la rete digitale è in grado di mantenere per più tempo, o più a lungo, le informazioni.

Può così consentire alle dichiarazioni estreme di riemergere a cadenza regolare, di ripresentarsi sotto altre forme e in altri siti *web* o circuiti.

Anche questa critica è fondata: le azioni legislative, giurisprudenziali o istituzionali per cercare di individuare una sorta di diritto all'oblio¹⁶ o, meglio, un potere/diritto/dovere di de-indicizzazione, sono sicuramente interessanti ma non potranno probabilmente mai garantire, vista la tecnologia alla base della rete, una eliminazione completa, e per sempre, delle esternazioni ritenute offensive.

Anche questa è una considerazione corretta ma, al contempo, è una caratteristica insita nella rete che difficilmente si può mutare, e che non riguarda soltanto le espressioni d'odio.

Quali possono essere le soluzioni in concreto applicabili per risolverla? Domandare una maggiore collaborazione ai grandi operatori tecnologici affinché agiscano sempre più rapidamente per eliminare contenuti ritenuti inopportuni o segnalati da terzi come lesivi? Azioni dal basso, di gruppi hacker più o meno organizzati, che si propongano di “ripulire” il *web*, con tutti i conseguenti problemi di discrezionalità nella scelta di cosa rimuovere, e di azioni che potrebbero causare violazioni della libertà di manifestazione del pensiero od ostacolare attività d'indagine e di *intelligence*? Noto è, al contrario, che la non persistenza del dato sia risolvibile con una grande attenzione all'analisi del rischio delle operazioni che si stanno per compiere: vi è l'esigenza di educare gli utenti al

16. Con riferimento all'evoluzione del concetto di diritto all'oblio cfr. G. Resta, V. Zeno-Zencovich, *Il diritto all'oblio su Internet dopo la sentenza Google Spain*, RomaTre Press, Roma 2015.

fine di far comprendere che, una volta che il dato digitale è uscito dalla disponibilità dell'individuo e ha iniziato a circolare, non si potrà più fermare, né sarà più possibile tornare indietro.

4.3. Lo schermo quale scudo dietro il quale parlare (e proteggersi)

Lo schermo del dispositivo elettronico, in molti casi, genera, nella mente delle persone che si apprestano a esprimere odio, un filtro che le spinge a tenere comportamenti più violenti rispetto a quelli che nell'ambito delle normali relazioni sociali terrebbero.

Anche questo punto di vista è corretto: nell'uso dei telefoni cellulari e delle chat si assumono, a volte, differenti comportamenti, e lo si nota se si analizza con cura il dialogo in corso tra diversi soggetti.

L'idea di non essere presenti fisicamente laddove si potrebbe essere aggrediti porta tranquillamente a usare il proprio nome e cognome, spesso correlato a una carica pubblica, per offendere o mantenere toni conversazionali sgarbati.

La questione in questo caso riguarda, però, un problema di educazione, e non di tecnologia.

4.4. L'anonimato come (percepita) protezione

Il concetto di anonimato, ossia la diffusa (e spesso errata) percezione che in rete si sia difficilmente rintracciabili e che, quindi, esista un grande spazio libero dove dire ciò che si pensa senza filtri, senza contegno e senza essere individuati, connota sensibilmente le materie di cui ci stiamo occupando.

In realtà, l'anonimato in rete è difficile da raggiungere e, nella maggior parte dei casi, il senso d'impunità proviene dalla consapevolezza che l'impiego di mezzi necessari per recuperare l'identità del soggetto sia attivato solo in casi gravi.

4.5. Odio più creativo e facilitato grazie alle tecnologie

Le tecnologie permettono altresì nuove forme creative di diffusione dell'odio, o le facilitano, sollevando così problematiche prima sconosciute.

Si pensi all'uso di fotomontaggi, di tecniche di controinformazione,

di animazioni e videoriprese particolarmente suggestive che diventano virali, o alla facilità di diffusione di una notizia falsa che attecchisce immediatamente sul pubblico meno attento.

Il controllo della verità e delle fonti è, certamente, diventato più complesso rispetto a quello che potrebbe essere applicato per gli organi di stampa tradizionali, ma è anche vero che, sui *social network*, la genuinità e la veridicità dei contenuti possono essere verificate, in alcuni casi, dagli utenti stessi.

Ammirevoli sono, in tal senso, quegli utenti che, quando notano la diffusione di una notizia falsa, lo fanno presente nei commenti o invitano a un più accurato *fact checking*.

4.6. Odio post-moderno aggregato e connesso

La tecnologia ha permesso agli *haters* di fare rete e ha cambiato alla radice la natura d'interi movimenti estremisti¹⁷ e terroristici¹⁸ sino a farli diventare dei veri e propri *network* internazionali, delle piccole cellule che possono rimanere in contatto costante tra loro via *Facebook*, *Twitter* e in gruppi su *WhatsApp* e *Telegram*, tanto da permettere persino a piccole realtà associative, o a individui singoli, di attivarsi e ricevere il loro momento di attenzione nella comunità digitale.

Non vi è più la necessità del contatto fisico, della frequentazione di luoghi o circoli specifici, dell'incontro *de visu* con persone con comunanza di vedute e con la medesima intenzione. Addirittura, l'addestramento terroristico si può impartire a distanza tramite un monitor, o si possono reperire in rete le istruzioni per ogni tipo di azione violenta.

E in ciò risiede la principale differenza rispetto ai processi tradizionali di aggregazione dell'odio.

L'odio post-moderno è connesso e dematerializzato, istantaneo e asimmetrico. Com'è noto, negli ultimi anni accanto agli estremismi poco sopra indicati, Internet e i *social network* (che in molti casi hanno sostituito il meno agile *world wide web*) si sono caratterizzati per la presenza di organizzazioni terroristiche.

17. Cfr., con riferimento all'estremismo nero online, M. Caiani, L. Parenti, *Web nero. Organizzazioni di estrema destra e Internet*, il Mulino, Bologna 2013.

18. Con riferimento a come il terrorismo possa entrare nel dibattito politico online condizionandone i contenuti cfr. P. Villano, S. Passini, D. Morselli, *Discorso e terrorismo: la rappresentazione degli arabi nella stampa italiana e internazionale dopo l'11 settembre 2001*, in *Psicologia Sociale*, 3, 2010, pp. 443-462.

Internet è riuscita a fornire, come mai prima, un senso di appartenenza, di colleganza e di significato comune alle azioni, tanto che il vero credente estremista post-moderno diventa quell'individuo che rimane in contatto con la sua comunità virtuale, condividendo lo stesso "kit portatile" di regole, adattabile a ogni contesto sociale e rendendo Internet il perfetto strumento per questo nuovo ambiente.

Aggregazione, connessione, diffusione e spettacolarizzazione: questi sono i quattro nuovi termini che ha portato Internet.

4.7. *La rete quale nuovo teatro per le azioni d'odio*

La rete è diventata il palco di un teatro.

È vista, da molti *haters*, quale palcoscenico ideale per mostrare a tutti la violenza del proprio attacco, la reazione delle vittime, per trovare complici nel dileggio o nei commenti offensivi o per mostrare la tragedia, le azioni terroristiche, i martiri, con il fine di terrorizzare il grande pubblico e i nemici e incensare i complici.

L'odio diventa, così, multimediale, grazie a video, fotografie e alla circolazione immediata dell'impatto visivo e, anche, grazie all'intermediazione della stampa, che riprende immediatamente gli avvenimenti più attuali.

Questo è un aspetto molto importante: la rete amplifica a livello mondiale fenomeni di piccola portata geografica, o di poca rilevanza, o addirittura azioni singole.

5. **La rete quale strumento di contrasto all'odio online**

Un approccio moderno e proattivo per contrastare il fenomeno dell'odio politico online dovrebbe, al contrario, sottolineare i lati positivi dell'avvento della rete, e come la natura stessa di Internet possa garantire, come mai era accaduto prima, un coordinamento di tutte quelle azioni che mirano a contenere il fenomeno, a contrastarlo o, comunque, ad agevolare le indagini per individuare determinati responsabili di disseminazione di odio.

Uno dei documenti più importanti in tal senso è stato approvato a Madrid circa dieci anni orsono in occasione del primo anniversario degli attentati del 2004. Intitolato *The Infrastructure of Democracy – Strengthening the Open Internet for a Safer World*, sostiene la necessità irrinunciabile che Internet sia messa al centro di questa battaglia per la

lotta all'odio e al terrore perché, per le sue caratteristiche, si rivela essere lo strumento ideale per proteggere la democrazia.

Sono individuati, in particolare, cinque motivi molto chiari, per cui la politica futura dovrebbe essere di rispetto della rete e non di eccessiva criminalizzazione.

Il primo è che Internet si presenta, oggi, come la base di una società democratica moderna, dal momento che i suoi valori portanti e quelli della democrazia sono particolarmente allineati tra loro.

Internet è, infatti, a favore dell'apertura, della partecipazione, della libertà di manifestazione del pensiero, incoraggia lo scambio di diverse prospettive e rende possibile raggiungere informazioni e idee lontane dalla cultura di chi si collega.

La rete permette alle persone di comunicare e di collaborare oltre i confini e oltre le loro convinzioni, unisce le famiglie e le culture in conflitto, connette gli individui permettendo loro di costituire delle forme di società civili.

Può, inoltre, stimolare lo sviluppo economico, collegando le persone a informazioni e mercati; presenta in ogni momento nuove idee e nuovi punti di vista a coloro che possono essere isolati e propensi a violenza politica.

Il secondo punto è che i sistemi decentralizzati, costituiti dal potere di molti, sono lo strumento migliore per combattere i movimenti di odio, anch'essi decentralizzati. I *network* di terroristi sono molto distribuiti, e uno sforzo centralizzato in sé non può combatterli in modo efficace. Il terrorismo¹⁹ è una questione di tutti, e Internet connette tutti: una cittadinanza connessa è la migliore difesa contro la propaganda terroristica. Come si vede nel mondo distribuito dei blog e di altri tipi di *citizen media*, la verità emerge meglio nelle conversazioni aperte tra persone con visioni differenti. E lo stesso approccio potrebbe funzionare anche con l'odio politico.

Il terzo punto è che la migliore risposta agli abusi correlati all'apertura delle comunicazioni e delle reti è una ulteriore maggiore apertura.

Gli ambienti aperti e trasparenti sono molto più sicuri e più stabili

19. Con riferimento alla presenza del terrorismo in rete, sia nei discorsi d'odio sia nelle attività di propaganda, radicalizzazione e organizzazione di attentati, cfr.: D. Tosini, *Internet e violenza politica nel XXI secolo*, in *Equilibri*, XII, 2008, 2, pp. 193-206; D. Tosini, *La lunga guerra contro Al-Qaeda*, in *Nuova Informazione Bibliografica*, III, 2006, 4, pp. 667-682; D. Tosini, *Rischio politico e rischio giuridico – Terrorismo e antiterrorismo nelle democrazie contemporanee*, in *Equilibri*, IX, 2005, 3, pp. 601-622; F. Fabbrini, *Lotta al terrorismo: da Bush a Obama, passando per la Corte Suprema*, in *Quaderni costituzionali*, XXXI, 2011, 1, pp. 89-103.

di quelli chiusi e opachi. Mentre i servizi Internet possono essere interrotti, la rete come sistema globale è resistente agli attacchi, anche sofisticati e ampiamente distribuiti. La connessione di Internet, fatta di persone che parlano tra loro, contrasta la divisione che i terroristi stanno cercando di creare. Certo, l'apertura di Internet può essere sfruttata come vulnerabilità ma, come nei governi democratici, l'apertura minimizza gli atti dei terroristi e permette un'effettiva risposta alle loro azioni.

Il quarto punto è che occorre una regolamentazione corretta della rete, soprattutto nelle democrazie occidentali, per non minacciare l'espansione di quelle emergenti.

Il terrorismo, o un aumento di circolazione dell'odio, non può distruggere Internet, ma il reagire con una normativa troppo restrittiva e zelante potrebbe farlo.

I Governi dovrebbero riflettere, prima di disciplinare parti del nucleo di Internet che possono portare a condizionare l'intero sistema, poiché iniziative governative che sulla carta sembrano ragionevoli, di fatto violano i principi di base che hanno reso Internet un successo.

Ad esempio, molti centri di potere e d'interesse hanno domandato l'abolizione delle possibilità di anonimato in rete. Ciò non servirà a fermare i terroristi o gli odiatori più determinati: avrà, al contrario, un effetto negativo, a cominciare dall'attività politica, riducendo libertà e trasparenza. Limitare l'anonimato avrebbe un effetto a cascata, generando risultati non voluti che andrebbero a colpire la libertà di manifestazione del pensiero, specialmente in quei paesi che stanno cercando di migrare verso forme più moderne di democrazia.

Riconoscere il valore di Internet quale infrastruttura critica di comunicazione, e investire per rafforzarla contro gli attacchi, diventa essenziale. Fornire accesso a Internet a tutti e superare il *digital divide*, proteggere la libertà di espressione e consentire l'anonimato, e resistere ai tentativi governativi di controllare Internet che possano violare la natura *bottom up* della rete, si presenta come la politica migliore per il futuro.

Si possono individuare diversi punti cruciali che suggeriscono i benefici prodotti da Internet a contrasto dell'odio online.

In particolare, si pensi ai seguenti aspetti.

Amplificazione del bene. La stessa possibilità di esaltare l'odio vi è per la cosiddetta contro-parola, ossia per le espressioni di tutti coloro che vogliono contrastarlo dialogando e cercando di far ragionare i soggetti. Se, da un lato, discutere in modo pacato sembra essere più complesso e meno efficace del gridare e, di conseguenza, non sempre si agisce in

una situazione di parità, è altresì vero che campagne internazionali che coinvolgono giovani e che si propongono di diffondere consapevolezza hanno, spesso, grande successo, attivano milioni di soggetti, affollano i *social network* e i canali di *Twitter*.

Apertura. L'apertura della rete è il suo punto di forza, così come la non controllabilità. Scopo del terrorismo è proprio quello di chiudere, di limitare la libertà, e una chiusura o censura della rete porterebbe proprio a quello. La circolazione delle idee consente, invece, di fare sempre un raffronto, e rende più liberi.

Rapidità d'intervento. La rete consente rapidità d'intervento per limitare o annullare il fenomeno dell'odio in modo più efficace rispetto al mondo reale. Si pensi ad attività di rimozione di contenuti, di chiusura di account, di soffocamento di discussioni o di attacchi personali. Una buona gestione del sistema di controllo delle conversazioni può avere un'utilità maggiore rispetto alle vie giuridiche tradizionali. Già è noto come la richiesta costante delle forze politiche di chiudere account e siti non sia di semplice attuazione, dal momento che il problema risiede nella natura globale dei *social media*, nell'affidarsi alla *self policy* degli utenti per identificare ciò che sembra contenuto obiettabile e nel fatto che, spesso, gli utenti o i profili rimossi attivano semplicemente un altro account e continuano a diffondere le loro opinioni. Senza contare che una politica indiscriminata di divieto di tutto ciò che sembri incitare all'odio potrebbe portare a dolorose violazioni della libertà di manifestazione del pensiero e a fenomeni di vera e propria censura. Le politiche dei *provider*, sul punto, non sono sempre molto chiare.

Confronto di opinioni. La rete permette un costante contraddittorio, la possibilità di trovare temi in comune nei discorsi, il raggiungere una nozione oggettiva del fatto depurandola, pian piano, da tutti gli spigoli e le osservazioni personalistiche. E il confronto di opinioni può portare spesso non solo a smussare l'odio, ma anche a placare gli animi o a far cambiare il punto di vista.

Autodifesa tecnologica e autoregolamentazione. La rete può sviluppare, all'interno, sistemi tecnici di controllo dell'odio, strumenti per bloccare attacchi, per filtrare contenuti, per essere anonimi o protetti. E se l'attacco viene dalla distanza, la tecnologia può essere preziosa per controllarlo e mitigarlo.

6. L'odio come valuta e come mercato

In uno studio interessante, *La paura, in marcia*²⁰, Roberto Escobar già notava, prima dell'emergenza terrorismo di questi ultimi anni, una tendenza a fare dell'odio un *mercato* a fini commerciali e politici.

Si tratta di un tema molto avvincente non solo per il suo impatto sociale ma altresì utile in un'ottica tecnologica, a comprendere questo fenomeno di divulgazione di notizie e commenti d'odio anche a opera dei grandi servizi giornalistici e dell'informazione in generale, con toni, titoli e politiche di controllo che sembrano pensati, in molte occasioni, proprio per sensazionalizzare l'odio a fini di audience.

Secondo l'autore, usare l'odio a molti conviene. È utile esercitarne la potenza coesiva, e prima ancora è opportuno produrlo, intensificarlo, diffonderlo soprattutto se si vogliono mobilitare le masse.

Il quadro attuale, per lo studioso, è quello che vede agire numerosi "imprenditori del consenso politico" o, meglio, della paura. E la paura, questa emozione che produce odio, è, secondo Escobar, da tempo la merce che più si offre e più si cerca sul mercato del consenso, anche e soprattutto in Italia: il «vendere paura e odio per ottenerne, in cambio, audience e consenso».

Escobar, con riferimento alla paura diffusa dal mondo politico, affronta con grande lucidità due aspetti, che vede ben distinti.

Il primo è quello del politico che vende se stesso – e la propria funzione di portatore di sicurezza – creando e diffondendo paura e, perciò, bisogno di sicurezza, con un capovolgimento manifesto del senso proprio dell'ufficio politico che dovrebbe, al contrario, dare forma alla paura, confinarla, ridurla e superarla.

In una seconda prospettiva, più legata alla dimensione istituzionale e politica, dovrebbe valere il principio per cui la percezione della paura e, dunque, la necessità e la domanda di sicurezza, diminuiscano tanto più quanto più efficacemente la politica, appunto, sia orientata a portare sicurezza. Per converso, la politica non dovrebbe produrre e diffondere ansie, sotto pena di smentire il suo ruolo e, dunque, di perdere consenso.

Per l'autore del saggio, questi due principi non sono rispettati e, da tempo, tutto sembra essersi capovolto: sono giunte nuove paure, più inafferrabili e angoscienti, che vengono diffuse ogni giorno. Escobar ricorda, prima tra tutte, quella generica dell'invasione dei migranti, poi quella più "orientata" del terrorismo islamico, poi, ancora, quella di una

20. Cfr. R. Escobar, *La paura in marcia*, in *Iride*, XXI, 2008, 55, pp. 521-526.

minoranza tradizionalmente perseguitata come i Rom. E tutte queste paure sono accompagnate da odio.

Di fronte a noi, e anzi in mezzo a noi, se si ascoltassero i politici (ma non solo), ci sarebbero ora, secondo il pensatore, un pullulare «d'invasori non dichiarati e subdoli, d'insetti velenosi, di mostri insidiosi», e questo è quello che l'offerta politica ci porta a immaginare, con programmi e slogan. Avendo peraltro rinunciato a governarle davvero, quelle paure, ma alimentandole e diffondendole per ricevere legittimazione. In questo modo, conclude Escobar, sono ovviamente i diritti civili a entrare in una zona di rischio: i diritti civili delle vittime in tempi brevi, e quelli del pubblico dei cittadini in tempi medi e lunghi.

7. La capacità di autodifesa degli utenti e della rete

Alcuni ambiti di riflessione assumono particolare interesse nel caso si sposasse la tesi secondo la quale lo Stato non debba intervenire, che la rete si possa in un certo senso autoregolamentare, che le varie espressioni arrivino a un certo punto a equilibrarsi, che l'odio possa essere comunque sconfitto dalla contro-parola.

Il primo punto rilevante in un quadro così neutro è l'educazione degli utenti, ossia che gli utenti dotati di buone intenzioni, e non portati all'odio, diventino un esercito pronto a controbattere o a denunciare all'autorità e ai *provider* ogni espressione violenta.

In questo caso, il problema principale appare la tendenza diffusa, nei soggetti più pacati, a evitare le discussioni accese, per paura di essere attaccati o di non portare alcun effetto benefico se non quello di alimentare ulteriore odio.

Nelle politiche europee s'invita invece a "controbattere", a un senso civico che si dovrebbe sviluppare anche per contrastare la controinformazione, a un "essere sempre presenti" sia con parole che cerchino di mitigare gli episodi più violenti, sia smascherando notizie false che possono circolare rapidamente e convincere molte persone.

La pazienza necessaria per cercare di riportare la ragione in contesti dove non si è disposti, o particolarmente propensi, ad ascoltare, è tanta.

Inoltre, la possibilità di segnalare rapidamente non solo all'autorità, ma anche ai moderatori, determinati contenuti, gruppi o profili per impedire un effetto di amplificazione o di propaganda, è sovente limitata nella sua azione. L'efficacia degli utenti nei confronti dei sistemi di segnalazione che le piattaforme mettono a disposizione è proporzionale

a quanto gli stessi siano ascoltati, e alla serietà con cui l'azienda tratta ogni reclamo.

L'idea, quindi, di una possibilità di autoregolamentazione della rete che escluda o confini l'odio, è più legata alla volontà degli utenti che agli attuali ritrovati tecnologici. Non è detto che un domani non possano esistere sistemi d'individuazione e di filtraggio delle espressioni che possano coadiuvare l'azione degli utenti e che siano meno costosi, in termini di risorse umane e informatiche, di quelli attuali.

Si noti che, spesso, regole che nascono all'interno della comunità possono servire in contesti con un grande volume di commenti a mantenere toni rispettosi tra gli utenti.

8. L'intervento dello Stato e il ruolo dei *provider*

L'intervento dello Stato è solitamente portato tramite norme che cercano di controllare i nodi della rete, il traffico che circola nel sistema, gli utenti e il loro comportamento, i sistemi di anonimato, il flusso di comunicazioni interpersonali, nonché tramite leggi che prevedono, in alcuni casi, accordi diretti con i *provider* per raccogliere più rapidamente informazioni in situazioni di emergenza o per rendere più efficaci le ricerche di dati con sistemi di *data mining* sulle parole ed espressioni utilizzate in rete.

Vi sono, poi, politiche più o meno note di “pesca a strascico” dei dati, di tentativi d'intervento sulla rete *Tor* e sul *Deep Web*, tecnologie non facili da controllare e, anzi, sono spesso appositamente pensate per aggirare questi tipi di controllo.

Ciò che interessa in questo momento, però, è la possibilità d'intervento diretto dei *provider*, più o meno sollecitato dallo Stato.

Vi è, innanzitutto, il delicato rapporto con l'immagine pubblica: pur non essendo tenuti a rispettare i limiti imposti dal Primo Emendamento, i *provider* non si vogliono presentare come servizi che soffocano la libertà di espressione ma, al tempo stesso, vogliono garantire quel senso civico volto a rimuovere contenuti e profili palesemente contro la legge e la policy interna.

Anche il confinare certi tipi di discorsi odiosi in zone poco visibili della piattaforma è una soluzione spesso adottata per contrastare il desiderio sempre più forte dello Stato di considerare i *provider* in parte responsabili al fine di spingerli a investire sempre più risorse nel controllo.

Al contempo, però, si è consapevoli, legislatori e forze dell'ordine,

che se passasse un principio di obbligatorietà di controllo preventivo dei contenuti da parte dei *provider*, i problemi di gestione dei costi porrebbero fuori dal mercato gran parte degli operatori.

Un primo punto, su cui vi è una convergenza di vedute, è che spesso è molto difficile comprendere realmente che cosa un soggetto voglia dire, soprattutto quando il discorso deve essere raccolto entro 140 caratteri o contenuto in messaggi brevi.

Le difficoltà sono maggiori, com'è intuibile, quando devono essere interpretate espressioni “di confine”, dal momento che la tecnologia è molto poco adatta a comprendere il contesto di una conversazione e il tono reale utilizzato.

In alcuni casi dubbi, si pensi a molestie reiterate uno-contro-uno, è la tecnologia che può venire in aiuto: si può monitorizzare il traffico e analizzare la frequenza dei messaggi in un dato lasso di tempo, nonché l'identità del destinatario, il numero di incidenti segnalati ed elementi simili. Sarà così più semplice comprendere se qualcuno è finito sotto attacco da parte di gruppi di utenti.

I *provider*, secondo molti di questi specialisti del settore, dovrebbero sviluppare algoritmi e processi automatici per la *detection* degli attacchi in corso, la valutazione dell'entità e dei contenuti degli stessi al fine di rispondere in maniera automatizzata a questi fenomeni, magari utilizzando procedure e tecnologie simili a quelle usate per rilevare frodi con il click nei sistemi di commercio elettronico o di aste online.

Sono tre i fattori, secondo tali esperti, su cui è necessario ancora oggi operare:

- un miglioramento e cambio di prospettiva culturale;
- lo sviluppo di precise soluzioni tecnologiche;
- l'elaborazione di un quadro giuridico chiaro ed efficace.

Tutti e tre questi ambiti devono cooperare e integrarsi tra loro.

La fine del 2015 ha visto un processo di riforma abbastanza diffuso, infine, che ha riguardato le policy interne delle grandi società sul controllo dell'*hate speech*. Anche *Twitter*, proprio negli ultimi giorni del 2015, ha aggiornato la sua policy sull'*hate speech*. Il testo è ora più ampio e con più ipotesi, e le previsioni vietate sono chiaramente indicate.

Allo stesso modo *Facebook*, nella sua policy più recente, ben specifica che cosa s'intenda, sulla sua piattaforma, per *hate speech*.

9. Conclusioni – Il delicato rapporto tra controllo dell’odio e diritti di libertà

Vi sono alcuni eventi che allo studioso appaiono più chiari, e che possono essere suggeriti sia quale primo, provvisorio sunto di un quadro in costante evoluzione, sia come punti di partenza per dar vita a riflessioni ancora più articolate.

Il primo sentore è quello che vi sia una tendenza generalizzata – nonostante si riaffermi da più parti, teoricamente, il diritto di manifestazione del pensiero quale diritto cardine di ogni sistema democratico – a porre in secondo piano, nella pratica, un diritto da sempre considerato inviolabile quale quello, appunto, della libertà di espressione.

Ciò avviene, in Europa e a livello internazionale, concedendo ai singoli Stati ampi margini di possibilità per intervenire tramite restrizioni legislative nei confronti dell’*hate speech*.

Le limitazioni del parlato, anche se odioso, possono essere molto pericolose, e la storia l’ha insegnato.

Il confine tra il soffocare espressioni obiettivamente odiose – sempre che tale giudizio *obiettivo* sia possibile, in un mondo ormai votato al multiculturalismo e a decine di diversi punti di vista su tanti temi cardine – e la censura arbitraria, pura e semplice, di tutte quelle voci che si oppongono al potere, è molto sottile.

Anche la ricerca di un punto intermedio in un’ottica normativa diventa, quando ci si occupa di vicende reali, molto complessa.

Il parametro statunitense del *clear and present danger* (ossia il fatto che l’espressione d’odio, per essere bloccata, debba generare un pericolo immediato, concreto e reale nei confronti di uno o più soggetti) perde di attualità e di efficacia nel mondo fluido e immediato dei contenuti che circolano online.

Non è, inoltre, l’unico elemento da tenere in considerazione: la discriminazione, l’esclusione e soprattutto gli attacchi alla dignità dei gruppi sono fattori che possono ben costituire, al di là delle minacce concrete di violenza o della specificità degli incitamenti all’odio, motivi di preoccupazione in uno stato democratico.

Ci sembra, insomma, che il quadro oggi sia ben più complicato di quello che si trovò di fronte la Corte Suprema a suo tempo, e che il rischio principale sia l’incorporazione dell’odio nella quotidianità, nella vita sociale, anche con espressioni e atteggiamenti che non incitano direttamente violenza ma che, lentamente, logorino le fondamenta del tessuto sociale e possano portare, in una prospettiva di lungo periodo, a divisioni e a conflitti molto gravi.

Il secondo aspetto degno di riflessione è che i grandi *provider* nordamericani che, oggi, detengono il monopolio della circolazione delle conversazioni in rete, comprese quelle d'odio, si trovano nella particolare situazione – senza precedenti – di operare da Paesi che vantano una tradizione di grande libertà d'espressione ma, al contempo, di doversi comportare in molti casi “all'europea”, data anche la costante minaccia di azioni legali spesso rivolte nei confronti dei dirigenti delle società stesse.

La diffusione dell'idea che il *provider*, essendo comunque il soggetto più visibile in un mondo delle comunicazioni caratterizzato da rapidità, anonimato o pseudo-anonimato, debba anche essere lo “sceriffo” della rete, non è foriera di buone conseguenze, soprattutto in un'ottica di libertà d'impresa e di sviluppo di una vera economia digitale.

Un altro punto di estremo interesse, che può coadiuvare il fattore umano in un'opera di controllo, è l'utilizzo della tecnologia stessa per individuare e contenere i flussi di odio online.

Gli algoritmi e i glossari/lemmari che possono aiutare a monitorare le manifestazioni d'odio e che possono, persino, cercare di prevenire i conflitti, individuando e delimitando le “sacche d'odio” in occasione di determinati eventi, possono rivelarsi di grande utilità e poco invasivi del complessivo panorama dei diritti.

Il rovescio della medaglia è che simili sistemi possano togliere, all'uomo, la facoltà di scelta e di valutazione, sino a prospettare la possibilità di una dittatura dell'algoritmo, dove saranno i computer a prendere decisioni anche su un tema così delicato e idoneo a violare diritti fondamentali quale il censurare un'espressione.

Il punto dell'educazione e della formazione è, a nostro avviso, essenziale ma sottovalutato, così come lo sono i continui appelli (e campagne) a non aumentare il livello di tolleranza dell'odio in rete ma, anzi, a denunciarlo costantemente e a riportarlo a valori accettabili.

Sostenere che l'odio in rete sia, prima di tutto, un problema culturale può sembrare un'asserzione retorica e banale ma, in realtà, è proprio sul terreno dell'educazione digitale delle persone e, soprattutto, dei *mass media*, che si combatterà una grande battaglia.

Non di poco conto è peraltro, come si diceva, la presenza evidente di una sorta d'interesse commerciale e istituzionale alla diffusione del sentimento astioso, sia da parte delle forze politiche in cerca di consensi facili, sia da parte di tutti quei siti *web* che traggono profitto soprattutto dal numero di visite, di click e di commenti generati sulla loro piattaforma.

Tutto ciò potrebbe vanificare il necessario, certosino lavoro di edu-

cazione e di formazione degli utenti, vista soprattutto l'importanza che i *mass media* rivestono nell'attuale società e data l'influenza che gli organi di diffusione di notizie hanno nei confronti delle menti degli ascoltatori o dei lettori, soprattutto di quelli culturalmente meno preparati o più suggestionabili.

In tale contesto, assumono grande importanza le notizie volutamente false, fatte circolare unicamente per alimentare polemiche o per istigare odio nei confronti di alcuni gruppi (anche in Italia vi è stata una diffusione di siti *web* con notizie false, ad esempio, sui reati commessi dagli immigrati nel nostro Paese).

Non di meno, preoccupante è l'approccio all'odio di molti esponenti politici, non solo in Italia. È sufficiente ascoltare comizi, leggere trascrizioni di discorsi o osservare i *tweet* trasmessi per comprendere che in molti casi sono loro i primi interessati a veicolare espressioni d'odio, essenzialmente per fini di consenso elettorale e per fomentare divisioni.

Questo punto è, forse, il più importante di tutti.

I soggetti che dovrebbero dare l'esempio e combattere per mantenere quiete sociale, per garantire la stessa dignità a tutte le persone, per smussare episodi di violenza o di discriminazioni, che non dovrebbero usare la loro autorità, influenza sulla gente e presenza costante sui *mass media* per fomentare astio e separatismo, sono diventati, in molti casi, portatori d'odio abituali e "istituzionali".

In un siffatto quadro, l'apertura ai massimi livelli possibili dell'architettura di Internet e dei contenuti che oggi vi circolano, la non eccessiva criminalizzazione della tecnologia *ex se*, la più ampia diffusione possibile dei pensieri di tutti gli utenti, lo sviluppo di nuove tecniche automatizzate per il controllo semantico delle espressioni violente in rete e una costante opera di educazione, di redazione di policy interne *ad hoc* e di disseminazione di *counter speech* sembrano essere le armi migliori per combattere il fenomeno dell'odio online.

Simili punti di vista, però, rischiano ogni giorno di essere soffocati e osteggiati in tutto il mondo, soprattutto in periodo di emergenze terroristiche.

Il tutto avviene a detrimento delle libertà e dei diritti dell'essere umano senza che vi siano, come conseguenza a breve o a lungo termine, né benefici evidenti per la società e per l'ambiente telematico, né una diminuzione delle espressioni d'odio che circolano in rete.