

Aggiornamento delle indicazioni di *policy*

In linea con i precedenti due cicli della ricerca, sono qui pubblicate le indicazioni di *policy* finali che raccolgono i vari spunti e le diverse indicazioni delle sezioni della ricerca. Occorre evidenziare, come necessaria premessa metodologica, che in considerazione del significativo mutamento del quadro normativo e istituzionale di riferimento, segnato dalla definitiva approvazione del DSA, diverse indicazioni di *policy* – specie quelle rivolte, nei precedenti cicli di indagine, ai decisori pubblici – sono state eliminate o riformulate *ex novo* in quanto non più in linea con il rinnovato panorama regolamentare (per cui, ad es., è ormai da escludersi che i singoli Stati membri possano intervenire in materie dettagliatamente disciplinate dal regolamento europeo). In conformità agli scopi e all’ambito tematico di riferimento di questa ricerca, e in continuità con i primi due cicli dello studio, va infine chiarito che tali indicazioni di *policy* sono state formulate avuto specifico riguardo al contrasto alle operazioni di disinformazione, considerando, pertanto, i principali adempimenti in tal senso pertinenti imposti dal *Digital Services Act* e dalle altre norme applicabili.

Indicazioni di *policy* per piattaforme e motori di ricerca online

n°	Descrizione
IP-01	Nomina di <i>compliance officer</i> (ove applicabile ex art. 41 DSA) – Nominare uno o più responsabili di <i>compliance</i> per la gestione dei rischi legati alla disinformazione, attribuendo tra l’altro a tale funzione il potere di sovrintendere a tutti gli adempimenti connessi alla DSA <i>compliance</i> , nonché poteri di impulso e verifica con particolare riguardo alle correlate azioni di <i>risk-assessment</i> e <i>risk-management</i> . È opportuno valutare l’istituzione di tale figura anche nelle organizzazioni che non rientrano nel raggio applicativo dell’art. 41 DSA e in conformità ai criteri ivi rinvenibili.

<p>IP-02</p>	<p>Procedure di valutazione dei rischi (ove applicabile ex art. 34 DSA) – Predisporre idonee procedure di valutazione dei rischi legati alla diffusione di informazioni false, analizzando su base almeno annuale gli ambiti tematici (es. categorie, <i>hashtag</i>, profili) più esposti e prevedendo in relazione ad essi adeguate misure di contenimento del rischio in base al livello di rischio misurato. Le procedure dovranno considerare in particolare i rischi legati alla diffusione di notizie false atte a turbare l'ordine pubblico, la sicurezza e la salute pubblica, il dibattito democratico su temi di preminente interesse pubblico. Le piattaforme online e i motori di ricerca di grandi dimensioni dovranno altresì valutare eventuali rischi sistemici derivanti dall'erogazione dei propri servizi e assicurare il rispetto dei principi sanciti dall'art. 34 del DSA. È opportuno che anche le organizzazioni non soggette all'applicazione obbligatoria di quest'ultima previsione svolgano simili attività e applichino anche su base volontaria, pur tenendo conto delle proprie specificità operative, i principi sanciti da tale previsione del regolamento.</p>
<p>IP-03</p>	<p>Attuazione e monitoraggio di misure di attenuazione dei rischi – Predisporre idonee misure per attenuare i rischi identificati ai sensi della procedura di valutazione di cui all'IP-02 e costruire e implementare procedure per verificare l'effettiva attuazione delle misure di contenimento dei rischi in parola, assicurandone il miglioramento continuo. Le piattaforme dovrebbero coordinare le <i>policies</i> di contrasto alla disinformazione con i sistemi di gestione interni e con le procedure di controllo della qualità dei servizi resi e della sicurezza delle informazioni. Le piattaforme online e i motori di ricerca di grandi dimensioni dovranno conformarsi agli obblighi sanciti dall'art. 35 del DSA. È opportuno che anche le organizzazioni non soggette all'applicazione obbligatoria di quest'ultima previsione svolgano simili attività e applichino anche su base volontaria, pur tenendo conto delle proprie specificità operative, i principi sanciti da tale previsione del regolamento.</p>
<p>IP-04</p>	<p>Audit interni e revisioni esterne indipendenti (ove applicabile ex art. 37 DSA) – Prevedere su base almeno annuale lo svolgimento di audit interni, sotto la supervisione dei responsabili indicati nella IP-01, volti a valutare la conformità delle procedure interne con le fonti di <i>soft law</i> (codici etici e di condotta, linee guida, indicazioni di <i>policies</i> etc.) e con le norme cogenti di legge con particolare riguardo al DSA. Le piattaforme online e i motori di ricerca di grandi dimensioni dovranno conformarsi agli obblighi sanciti dall'art. 37 del DSA, richiedendo una revisione indipendente esterna. È opportuno, ad ogni modo, che anche le organizzazioni non soggette all'applicazione obbligatoria di quest'ultima disposizione valutino l'opportunità di sottoporsi periodicamente a <i>audit</i> esterni indipendenti.</p>

Sezione monografica - Il *Digital Services Act* e il contrasto alla disinformazione: responsabilità dei *provider*, obblighi di *compliance* e modelli di *enforcement*

<p>IP-05</p>	<p>Informativa agli utenti – Includere nelle condizioni generali del servizio idonee previsioni contrattuali volte a vietare la diffusione di notizie false ove ciò costituisca reato o contenuto illegale ai sensi dell’art. 3, lett. h), del DSA.</p> <p>Predisporre, sui propri applicativi, idonee interfacce affinché l’utente possa agevolmente reperire tali previsioni contrattuali.</p>
<p>IP-06</p>	<p>Sistemi di segnalazione delle informazioni illecite o lesive delle condizioni d’uso del servizio. Provvedimenti conseguenti sui contenuti e denunce all’Autorità. Strumenti e procedure di cooperazione con le Autorità anche in caso di crisi – Predisporre strumenti e interfacce per consentire agli utenti di segnalare la presenza nel servizio di informazioni illecite o lesive delle condizioni d’uso del servizio. Predisporre procedure interne di esame tempestivo della segnalazione, che assicurino l’immediata attuazione dei correlati provvedimenti ai sensi del DSA. Prevedere che venga altresì data notizia all’autore del contenuto dei provvedimenti adottati e degli strumenti di reclamo disponibili. Le procedure di segnalazione e l’obbligo di fornire motivazioni sui connessi provvedimenti devono essere svolte dalle piattaforme in conformità a tutti gli obblighi di dettaglio definiti in particolare dagli artt. 16 e 17 del DSA.</p> <p>Predisporre procedure interne, tempestive ed efficaci, per rimuovere contenuti illegali ai sensi dell’art. 9 del DSA, in relazione alla ricezione di ordini delle autorità pubbliche, e per notificare sospetti reati nei limiti di quanto specificamente previsto dall’art. 18 del DSA.</p> <p>Prevedere procedure dettagliate ed efficaci per assicurare una pronta esecuzione degli obblighi connessi all’eventuale attivazione da parte della Commissione europea di un meccanismo di risposta alla crisi <i>ex art. 36 del DSA</i>. Valutare altresì la partecipazione ai correlati protocolli di crisi <i>ex art. 48 DSA</i>.</p> <p>Assicurare l’accesso ai propri dati ai sensi dell’art. 40 DSA.</p>

<p>IP-07</p>	<p>Definizione delle condizioni d'uso del servizio, delle sanzioni disciplinari e dei reclami – Definire le regole d'utilizzo del servizio nel rispetto dei fondamentali principi di garanzia sanciti dalle Carte europee dei diritti (su tutti, il diritto alla libertà di espressione dell'utente) e in conformità agli obblighi definiti in dettaglio dagli artt. 14 e 15 del DSA. Non prevedere un generale divieto di condivisione di notizie false, ma introdurre, con un approccio caso per caso, divieti ben circoscritti e tassativi di diffondere certi contenuti, nonché relativi – anche a prescindere dal contenuto dell'informazione – a specifiche modalità fraudolente di utilizzo del servizio (ad. es. interazione artificiosa tra più <i>account</i>), con riferimento a singoli settori sensibili identificati tramite le attività di cui alla IP-02.</p> <p>Disciplinare le violazioni e le collegate misure di carattere sanzionatorio/interdittivo – dalla etichettatura o rimozione del contenuto, al blocco temporaneo al servizio, fino alla sospensione temporanea o permanente dell'<i>account</i> – nel rispetto, oltre che dei principi sanciti dal DSA e in particolare dall'art. 14, delle correlate minimali garanzie <i>sostanziali</i> e <i>procedurali</i>, tra cui, ad es.: il principio di legalità delle violazioni e delle misure sanzionatorie/interdittive, con i relativi corollari della irretroattività, della tassatività/precisione delle previsioni punitive, e del divieto di analogia, con una chiara definizione dei soggetti titolari della potestà di dettare tali regole; il principio di proporzionalità del trattamento sanzionatorio rispetto alla concreta gravità della violazione; il divieto di responsabilità oggettiva e l'affermazione del principio di colpevolezza, con la necessità di specificare l'elemento soggettivo (dolo o colpa) necessario per integrare la violazione.</p> <p>Assicurare un elevato livello di trasparenza e dettaglio nel rendere pubbliche le modalità di funzionamento e le specifiche fasi delle procedure interne di applicazione delle misure sanzionatorie/inibitorie e per la gestione dei reclami da parte degli utenti, nel rispetto di minimali diritti procedurali, specie per ciò che concerne il diritto al contraddittorio preventivo e la garanzia di autonomia e indipendenza (con riferimento alla distribuzione dei poteri dell'organizzazione) dei soggetti deputati a irrogare la sanzione e a decidere sui connessi reclami; il diritto di richiedere il riesame della decisione già a livello interno, etc.</p> <p>Per le piattaforme online e i motori di ricerca occorre altresì conformarsi agli obblighi sanciti dagli artt. 20, 21 e 22 del DSA. È opportuno che anche gli operatori non soggetti all'applicazione di queste ultime previsioni predispongano sistemi interni di reclamo e meccanismi di cooperazione con segnatori attendibili in conformità alle previsioni in parola e ai principi generali di cui alla presente indicazione di <i>policy</i>.</p>
---------------------	---

Sezione monografica - Il *Digital Services Act* e il contrasto alla disinformazione: responsabilità dei *provider*, obblighi di *compliance* e modelli di *enforcement*

<p>IP-07-bis</p>	<p>Misure specifiche a garanzia del pluralismo dell'informazione nella definizione delle condizioni d'uso del servizio – Prevedere misure specifiche e puntuali, nella definizione delle condizioni d'uso del servizio, a tutela del pluralismo dell'informazione e della garanzia per tutti i media della possibilità di poter accedere e condividere i propri contenuti in piattaforma in condizioni di piena ed effettiva parità. Prevedere delle garanzie rafforzate per quanto attiene alle attività di moderazione dei contenuti immessi da tali operatori dell'informazione, nel rispetto della cornice generale delle misure a protezione dei diritti degli utenti definite ai sensi della IP-07.</p>
<p>IP- 08</p>	<p>Pubblicità online – Istituire un registro di informazioni chiare, corrette e trasparenti in merito all'identità o a caratteristiche di terzi che sponsorizzano propri prodotti o servizi sulla piattaforma. Imporre ai professionisti (es. agenzie di <i>marketing</i>, intermediari etc.) che si avvalgono dei servizi di pubblicità intra-piattaforma di indicare il nominativo del cliente e/o il titolare effettivo dell'annuncio che sarà mostrato sulla piattaforma.</p> <p>Prevedere procedure di controllo, anche a campione, sulle pubblicità mostrate dalla piattaforma in ambiti ritenuti a rischio ai sensi della IP-02.</p> <p>Annotare nel registro anche il periodo durante il quale è stata presentata la pubblicità e il numero di soggetti a cui era rivolto, nonché i parametri utilizzati per individuare i destinatari.</p> <p>Assicurare, nel predisporre tali procedure, il rispetto delle previsioni di cui all'art. 39 del DSA.</p>
<p>IP-09</p>	<p>Verifiche sugli operatori business – Prevedere procedure di controllo, anche a campione, sui contenuti diffusi da operatori <i>business</i> (es. profili <i>social</i> di grandi imprese, istituzioni, ONG, profili di persone politicamente esposte) attivi in ambiti ritenuti a rischio ai sensi della IP-02. Assicurare che le segnalazioni relative a tali operatori siano trattate in via prioritaria rispetto alle altre segnalazioni.</p> <p>Sottoporre a tali operatori una informativa sulle procedure, le misure e gli strumenti applicabili alle condotte di disinformazione sulla piattaforma, in modo da ottenere una presa d'atto per accettazione.</p> <p>Prevedere procedure di tracciabilità degli operatori <i>business</i>. Qualora tali operatori intendano pubblicizzare o offrire prodotti o servizi, la piattaforma dovrà previamente acquisire (<i>ex art. 30 DSA</i>, ove applicabile) i dati identificativi dell'impresa (es. denominazione, estremi dell'iscrizione nel registro delle imprese, dettagli relativi al conto di pagamento), oltre a un'autocertificazione relativa alla conformità dei prodotti o servizi offerti alle norme dell'Unione.</p>

<p>IP-10</p>	<p>Codici di condotta – Adottare strumenti di regolazione flessibile e <i>best practices</i> per il contenimento dei rischi legati alla disinformazione, aderendo se del caso a codici di condotta già esistenti elaborati da enti o istituzioni qualificate. Prevedere, con riferimento a tali strumenti, procedure e controlli particolari in contesti e periodi temporali particolarmente esposti al rischio di disinformazione (es, periodi precedenti alle elezioni politiche, contesti emergenziali). Verificare periodicamente l'avvenuta adozione <i>ex art.</i> 45 DSA di codici di condotta a cui la piattaforma possa aderire.</p>
<p>IP-11</p>	<p>Algoritmi di raccomandazione – Svolgere controlli periodici ed effettuare <i>algorithm auditing</i> sui parametri utilizzati dai sistemi di raccomandazione dei contenuti presenti sulla piattaforma, con particolare riguardo agli ambiti tematici a rischio di disinformazione ai sensi della IP-02. Prevedere misure atte a prevenire che un contenuto afferente a tali ambiti (specie contenente informazioni false costituenti contenuto illegale o la cui condivisione sia vietata dalle condizioni d'uso del servizio definite nel rispetto dei principi di cui alla IP-07) possa essere “consigliato” dagli algoritmi di raccomandazione, diventando così “virale” nel web, senza che detti algoritmi siano stati sottoposti a controllo o validazione, anche in osservanza degli standard internazionali applicabili. Specificare nelle condizioni generali <i>ex art.</i> 27 o 38 DSA (ove applicabili) i principali parametri utilizzati dagli algoritmi di raccomandazione, nonché qualunque opzione che consenta all'utente di modificare tali parametri. Assicurare almeno un'opzione non basata sulla profilazione.</p>
<p>IP-12</p>	<p>Report periodici – Pubblicare almeno una volta all'anno <i>ex art.</i> 15 DSA un report sulle attività di moderazione dei contenuti, che includa tutti i dettagli previsti da tale disposizione. Tale relazione dovrà essere altresì redatta in conformità all'art. 42 DSA per quanto riguarda piattaforme online e motori di ricerca di dimensioni molto grandi.</p>
<p>IP-12-bis</p>	<p>Conservazione dei contenuti rimossi e della documentazione connessa a ogni misura di moderazione dei contenuti degli utenti che sia stata adottata – Conservare, in appositi archivi online, i contenuti rimossi e la documentazione connessa a ogni misura adottata all'esito dell'attività di moderazione dei contenuti degli utenti svolta ai sensi e nel rispetto delle indicazioni della IP-07 e della IP-07-bis e prevedere la conservazione dei documenti relativi all'istruttoria svolta in modo da garantire la possibilità di ricostruire con chiarezza il percorso decisionale sfociato nella decisione di rimuovere il contenuto illecito o lesivo delle condizioni d'uso del servizio o di adottare qualsiasi altra misura in relazione allo stesso.</p>

Indicazioni di *policy* per operatori e imprese non destinatari degli obblighi definiti dal DSA

n°	Descrizione
IP- 13	Valutazione dei rischi – Effettuare con cadenza almeno annuale la valutazione dei rischi legati alla diffusione di informazioni false sui canali <i>social</i> e sulle piattaforme utilizzate dall'impresa o dall'operatore. Analizzare in particolare gli ambiti di attività (es. linee di <i>business</i> , tipologie di prodotti etc.) particolarmente esposti al rischio di disinformazione e prevedere in relazione ad essi adeguate misure di contenimento del rischio in base alle risorse disponibili e al livello di rischio misurato. Le procedure dovranno considerare in particolare i rischi legati alla diffusione di notizie false atte a turbare l'ordine pubblico, la sicurezza pubblica, il dibattito democratico su temi di preminente interesse pubblico.
IP-14	Gestione dei profili business – Predisporre adeguate procedure organizzative e di controllo per l'utilizzo delle utenze e dei profili registrati su piattaforme online, prevedendo in particolare che i privilegi di amministratore della pagina e le credenziali di accesso siano attribuiti a soggetti all'uso designati, sottoposti alla vigilanza di organi e funzioni di controllo.
IP-15	Controllo sui contenuti – Predisporre adeguate procedure di controllo da parte di responsabili aziendali prima della pubblicazione di notizie (es. post, messaggi, articoli) su piattaforme online. Prevedere la necessità di una autorizzazione preventiva per la pubblicazione di contenuti ritenuti particolarmente sensibili in base agli esiti della valutazione dei rischi.
IP- 16	Meccanismi di segnalazione degli user-generated contents – Prevedere procedure di controllo sui contenuti diffusi da utenti privati e collegati alla pagina social dell'impresa (o dell'organizzazione) mediante il sistema dei <i>tag</i> . Segnalare senza indebito ritardo al gestore della piattaforma notizie non veritiere relative ad ambiti ritenuti a rischio, al fine di consentire l'applicazione dei provvedimenti conseguenti. Tale segnalazione dovrebbe essere effettuata anche nel caso in cui il contenuto diffuso dagli utenti non sia direttamente collegato alla pagina social dell'impresa (o dell'organizzazione), ma quest'ultima ne abbia comunque avuto conoscenza.

Autori vari

IP-17	<p>Doveri di diligenza per i professionisti dell'informazione – Predisporre adeguate procedure di controllo sulla veridicità delle fonti e sul rispetto dei criteri di verità, pertinenza e continenza nell'attività giornalistica e di informazione su aree tematiche ritenute a rischio. Laddove il professionista dell'informazione (es. agenzie di stampa, operatori radio e televisivi, testate telematiche registrate, quotidiani <i>online</i>) disponga di una pagina su una piattaforma online, coordinare tali procedure di controllo con quelle previste dalla IP-15.</p> <p>Predisporre adeguate procedure di controllo sul rispetto delle disposizioni contenute in codici etici e di condotta al quale il professionista dell'informazione abbia aderito.</p>
IP-18	<p>Codici di condotta – Adottare strumenti di regolazione flessibile e <i>best practices</i> per il contenimento dei rischi legati alla disinformazione, aderendo ove possibile a codici di condotta già esistenti elaborati da enti o istituzioni qualificate. Tale misura dovrebbe essere seguita in particolare dalle organizzazioni che operano come professionisti dell'informazione.</p>
IP-19	<p>Controlli sull'attività dei fornitori – Prevedere procedure di controllo, anche a campione, sulle attività affidate in <i>outsourcing</i> a terzi fornitori (es. gestione del profilo social da parte di agenzie di stampa o di <i>marketing</i>) in ambiti ritenuti a rischio o ad essi connessi o correlati.</p>

Indicazioni di *policy* per istituzioni pubbliche nazionali

n°	Descrizione
IP-20	<p>Costituzione di gruppi di lavoro e partnership con gli operatori privati – In misura compatibile con gli obblighi del DSA, costituire – sotto la supervisione del coordinatore nazionale dei servizi digitali – tavoli di lavoro per la discussione sui temi della disinformazione e per incentivare il dibattito pubblico su questi temi.</p> <p>Diffondere la cultura della “buona informazione” nel rispetto del pluralismo democratico e della libertà di espressione, sensibilizzando i cittadini e gli operatori economici sui rischi legati alla manipolazione dell'informazione.</p>

Sezione monografica - Il *Digital Services Act* e il contrasto alla disinformazione: responsabilità dei *provider*, obblighi di *compliance* e modelli di *enforcement*

IP-21	<p>Analisi nazionale dei rischi legati alla disinformazione – In conformità al DSA, e sotto la supervisione e l’impulso del coordinatore nazionale dei servizi digitali, intraprendere iniziative, anche attraverso il coordinamento tra pubbliche amministrazioni, per elaborare, su base almeno annuale, un documento riassuntivo dei rischi e delle priorità nazionali per ciò che concerne la lotta alla disinformazione.</p> <p>Il documento contenente l’analisi nazionale dei rischi dovrebbe essere pubblicato e reso facilmente accessibile per tutti gli operatori pubblici e privati.</p>
IP-22	<p>Attuazione delle modifiche normative necessarie ad assicurare l’efficace applicazione del DSA – Provvedere alla designazione del coordinatore nazionale dei servizi digitali in conformità al DSA, e assicurare, anche tramite ogni modifica normativa o regolamentare di necessario raccordo, l’implementazione di procedure efficaci per adempiere agli obblighi di cooperazione con la Commissione europea, e altre istituzioni, delineati dal nuovo regolamento europeo, nonché per assicurare il migliore esercizio dei poteri di <i>enforcement</i> nazionali ivi disciplinati. Sotto il profilo sanzionatorio, provvedere all’introduzione di sanzioni amministrative per la violazione del nuovo regolamento europeo in conformità ai criteri sanciti dagli artt. 51 e 52 del DSA, disciplinando altresì le regole connesse al correlato procedimento applicativo nel rispetto dei principi di garanzia stabiliti dall’art. 51, par. 6, del DSA (tra l’altro, tutela del diritto di difesa, diritto di essere ascoltati e di accedere al fascicolo, diritto a un ricorso giurisdizionale effettivo). Disciplinare sanzioni amministrative pecuniarie e penali di mora, nonché eventuali connesse misure provvisorie ai sensi dell’art. 51 del DSA, che siano “effettive, proporzionate e dissuasive” nel senso richiesto dal già menzionato art. 52, par. 1, del DSA, e in linea con i limiti massimi edittali sanciti dai parr. 3 e 4 della stessa previsione.</p>