

XVII LEGISLATURA

Commissione “Jo Cox” sull'intolleranza, la xenofobia, il razzismo e i fenomeni di odio Resoconto stenografico

Seduta n. 6 di lunedì 21 novembre 2016

1. Introduzione della Presidente
2. Audizione del Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AgCom), prof. Angelo Marcello Cardani
3. Audizione del Presidente della Comunità di Sant’Egidio, prof. Marco Impagliazzo
4. Audizione della responsabile per la *public policy* e per i servizi di sicurezza e fiducia degli utenti in Europa, Medio Oriente e Africa di Twitter, Kira O’Connor

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE DELLA CAMERA, LAURA BOLDRINI

La seduta inizia alle ore 14,40.

PRESIDENTE. Buon pomeriggio a tutte e a tutti. Saluto e ringrazio i deputati e le deputate nonché gli altri componenti non parlamentari della Commissione Jo Cox sull’intolleranza, la xenofobia, il razzismo e i fenomeni di odio qui presenti.

Proseguiamo oggi il ciclo di audizioni che abbiamo avviato lo scorso 4 luglio. Iniziamo con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Audiremo poi i rappresentanti della Comunità di S.Egidio e di Twitter.

Ricordo che questa Commissione è stata costituita lo scorso 10 maggio ed è intitolata, su mia proposta, a Jo Cox, la giovane deputata presso la Camera dei Comuni, uccisa il 16 giugno 2016 mentre si apprestava a partecipare ad un incontro con gli elettori.

Con questo organismo abbiamo anche inteso dare seguito alle iniziative del Consiglio d'Europa, che ha costituito un'"Alleanza contro l'odio", invitando anche i parlamenti nazionali a fare altrettanto.

E – lo dico con soddisfazione – la Camera è la prima assemblea parlamentare ad aver costituito una specifica commissione che - confidiamo – potrà contribuire a creare in Italia una Alleanza contro l'odio, vale a dire una rete di parlamentari, cittadini e associazioni che si impegnano a contrastare questo fenomeno.

Si tratta di reagire concretamente a coloro che, urlando, seminano odio in rete, dando voce a chi lo combatte.

Per questa ragione, ho voluto che la Commissione – sulla base della felice esperienza della Commissione per i diritti e i doveri in internet - includesse un deputato per ogni gruppo politico, esperti, rappresentanti di ISTAT, Consiglio d'Europa, Nazioni Unite nonché di associazioni.

Obiettivo della Commissione è quello di predisporre una relazione che esamini, per un verso, le cause e le forme del linguaggio d'odio, nelle sue varie manifestazioni – xenofobia, antisemitismo, islamofobia, antigitanismo, sessismo, omofobia, transfobia – e, per altro verso, formuli proposte concrete per la prevenzione e il contrasto di tali fenomeni a livello sociale, culturale, informativo e istituzionale.

Attribuiamo grande rilievo all'audizione dell'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, considerate le sue competenze specifiche in materia; pertanto, ringrazio vivamente il Presidente Cardani e gli altri commissari, Francesco Posteraro, Antonio Martusciello e Antonio Nicita, per la loro presenza. Colgo l'occasione per esprimere il cordoglio mio personale e della Camera dei deputati per la scomparsa, due settimane fa, di un altro commissario, il dottor Antonio Preto.

L'audizione di oggi cade in un momento quanto mai opportuno: l'Autorità ha infatti adottato, lo scorso 2 novembre, un importante atto di indirizzo sul "rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione nei programmi di informazione, di approfondimento informativo e di intrattenimento."

Lascio ora la parola al Presidente Cardani, per 25 minuti, che potrà illustrarci in dettaglio i contenuti di questo atto di indirizzo e le altre iniziative dell'Autorità in materia.

Audizione del Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AgCom), prof. Angelo Marcello Cardani

ANGELO MARCELLO CARDANI. Grazie Presidente. Vorrei innanzitutto ringraziarla per le sue parole di apprezzamento dell'attività dell'Autorità e di cordoglio per il nostro collega scomparso, di cui sentiamo molto la mancanza. Devo anche

sottolineare il nostro modesto ma sincero apprezzamento per la costituzione di questa Commissione e per averla intitolata a una figura così tragicamente importante.

I recenti fatti di cronaca hanno evidenziato come le istituzioni dei vari Paesi non possano più rinviare interventi normativi intesi a contrastare un fenomeno così drammatico, che si sta diffondendo grazie a un uso improprio della rete e che in questo modo rischia di ridurre i suoi enormi benefici in termini di libertà di espressione, informazione e partecipazione sociale. Gli anglosassoni hanno coniato nuove terminologie per evidenziare le diverse categorie del fenomeno: il *flaming* o battaglia verbale on line; l'*harassment*, messaggi insultanti e volgari inviati ripetutamente; il *cyberstalking*, molestie insistenti e intimidatorie con rischi per l'incolumità; l'*impersonation* ossia la sostituzione di persona; senza trascurare i casi di divulgazione di confidenze spontanee o di fotografie e video intimi.

A questi rischi si aggiungono fenomeni preoccupanti di strategia della costituzione del consenso politico-elettorale attraverso la diffusione di notizie false, rese subito virali grazie a complessi algoritmi da *account* non solo anonimi ma soprattutto artificiali. Il delicatissimo confine tra libertà di espressione e discorsi d'odio viene così spostato sempre più in là, in un terreno nuovo e sconosciuto dove si confondono libere opinioni e pregiudizi o stereotipi costruiti ad arte. La crescente reciprocità tra programmi televisivi e *social network* crea poi complessi specchi di continui rimandi tra vecchi e nuovi media che, accanto a nuove opportunità di interazione e informazione finiscono per generare anche nuove polarizzazioni, semplificazioni, banalizzazioni e fazioni, che fanno talvolta della loro diversità non elemento di confronto e di contaminazione ma uno strumento di reciproca esclusione e talvolta di vero e proprio disprezzo nei confronti dell'altro, se in disaccordo con noi.

Dal momento che la televisione tradizionale è ancora un mezzo importante di fruizione informativa nel nostro Paese e che spesso sulla rete si commenta ciò che viene trasmesso in tv, diventa importante preservare in essa i principi universali, europei e costituzionali del rispetto della diversità e della tolleranza nei confronti dell'altro.

A maggio di quest'anno la Commissione europea ha promosso insieme a Facebook, YouTube e Microsoft una campagna contro l'incitamento all'odio e alla violenza attraverso Internet. I *big* dei *social network* e l'esecutivo dell'Unione hanno deciso di presentare un codice di condotta che racchiude un elenco di impegni per arginare la diffusione dei messaggi di razzismo e xenofobia.

I recenti attacchi terroristici hanno ribadito l'urgente necessità di combattere l'incitamento all'odio in tv e nella rete. È fondamentale che le leggi nazionali recepiscano la decisione quadro del Consiglio dell'Unione contro l'incitamento all'odio, nella lotta contro il razzismo e la xenofobia, e che tali norme siano applicate integralmente dagli Stati membri sia on line che off line. Per raggiungere questo obiettivo sarà necessario riflettere, tanto sul piano della corretta rappresentazione informativa di determinati fenomeni sociali quanto sul piano sanzionatorio nei confronti dei singoli autori di discorsi di incitamento all'odio, di razzismo e xenofobia.

Ma il tema della promozione del dialogo, dell'etica della tolleranza, del superamento di pregiudizi, di stereotipi, del cyberbullismo e delle falsità in genere on e off line è quello che rappresenta la sfida più grande che abbiamo davanti a noi per le nuove generazioni.

I nuovi italiani, dei quali fanno sempre più parte anche cittadini italiani di varie etnie, devono poter vivere in un Paese in cui il clima informativo e culturale sia capace di tenere insieme identità e diversità, libertà di opinione e rispetto della dignità delle persone, e la corretta rappresentazione di fenomeni e persone svolge un ruolo fondamentale a tal fine, nei vecchi come nei nuovi media, nelle tradizionali come nelle più nuove forme espressive. Non si tratta soltanto di valori etici e costituzionalmente garantiti, si tratta anche di promuovere la modernità di un Paese nel contesto della globalizzazione.

Alla luce delle competenze dell'Autorità, l'intervento odierno trova fondamento su come i mezzi di comunicazione tradizionale digitali trattano i fenomeni di odio, intolleranza e xenofobia, che si manifestano spesso anche in forma latente e inconsapevole, stimolata dal passaparola reale e digitale in forma virale nella società italiana di oggi.

Il tema della diffusione dei discorsi d'odio in Italia e delle misure di contrasto ha assunto recentemente una particolare rilevanza nel dibattito pubblico sia in riferimento alla televisione sia in riferimento alla rete. Nonostante non sia semplice dotarsi di strumenti volti a monitorare questi fenomeni in rete, negli ultimi anni sono state avviate una serie di indagini che hanno contribuito a definire il fenomeno, consentendoci di valutarne l'entità e l'estensione in termini numerici. In Italia, secondo i dati diffusi nel 2014 dall'OSCE, i crimini generati dall'odio risultano essere prevalentemente basati su razzismo e xenofobia, su differenze religiose e sessuali e su discriminazione nei confronti delle persone disabili. Sempre secondo i dati 2014, si registrano nel nostro Paese 596 crimini d'odio, di cui 413 casi di razzismo e xenofobia, 153 casi di pregiudizi contro cristiani e appartenenti ad altre confessioni religiose, 27 casi di pregiudizi contro persone LGBT, 3 casi di pregiudizi contro persone con disabilità ed altri gruppi. Secondo l'OSCE, rispetto all'anno precedente si registra un sensibile aumento di casi segnalati, dovuto probabilmente ad un rafforzamento della consapevolezza, sia da parte delle vittime che denunciano che da parte delle autorità competenti che categorizzano il reato.

Per quanto riguarda i media tradizionali, è sempre molto acceso il dibattito su come la rappresentazione distorta di fenomeni quali soprattutto l'immigrazione, le minoranze e in genere l'atteggiamento nei confronti di chi è percepito come straniero, alimenti un clima di odio, stereotipi e pregiudizi che certo non consentono integrazione e dialogo ma anzi contribuiscono alla polarizzazione di un dibattito pubblico, purtroppo tra sordi. Molte ricerche empiriche danno ormai conto di quanto, soprattutto in televisione, la copertura informativa sulla criminalità associata a determinate etnie e minoranze sia per ampie fasce della popolazione l'unica finestra su quel tipo di mondo.

La televisione, quindi, piuttosto che promuovere l'alterità e le differenze e saperle raccontare anche in maniera positiva, è spesso tentata dalle più appetibili storie di cronaca nera su episodi anche tragici ed eccezionali ma ad alto potenziale di ascolto, sacrificando inevitabilmente lo spazio per l'approfondimento e per rappresentazioni e narrazioni più attente ai soggetti, alla loro dignità come persone, spesso cancellata dalle facili classificazioni. L'industria dei media dovrebbe lavorare responsabilmente, anche in vista della pervasività dei mezzi, andando oltre gli slogan e le parole di facile *appeal* per tentare di stimolare il pubblico ad una visione differente, fatte salve evidentemente la libertà di espressione e le libere opinioni sulle politiche necessarie a governare i complessi fenomeni che interessano la società.

Passiamo all'analisi dei fenomeni avvenuti in rete: l'UNAR, nel rapporto annuale 2014, ha registrato 347 casi di espressioni razziste sui *social network*, di cui 185 su Facebook e le altre su Twitter e YouTube. A questi se ne aggiungono altri 326 nei link che le rilanciano, per un totale di 700 episodi di intolleranza. L'UNAR ha rilevato già un trend in aumento per il 2015 rispetto a questi fenomeni, affermando che offese e messaggi stigmatizzanti verso specifici gruppi nazionali e minoranze sono sempre più spesso veicolati attraverso i *new media* e i *social network*.

Un ulteriore contributo è fornito da Oscad, che nel 2013 ha rilevato 231 segnalazioni di atti discriminatori, di cui 65 riguardavano il web. Si è trattato prevalentemente di siti Internet o profili Facebook a contenuto discriminatorio e le segnalazioni sono state inoltrate, per i successivi accertamenti, alla Polizia postale e delle comunicazioni, l'ufficio tecnicamente competente a riceverle. Dall'esperienza del primo Libro bianco su media e minori, fortemente focalizzato sui media *mainstream*, al testo più recente, tuttora in corso di elaborazione e che può essere considerato evocativamente la versione 2.0 del precedente, si è potuto notare il mutamento paradigmatico del rapporto dei soggetti con la tastiera multimediale. Se i media generalisti fanno da cassa di risonanza nei casi di istigazione all'odio, il discorso si complica quando entrano in gioco il web e in particolare i *social network*, come luoghi per eccellenza della disintermediazione: in un contesto così rinnovato, infatti, gli attori coinvolti, produttori e consumatori, si scambiano continuamente i ruoli dando sempre più vita a una comunicazione dal basso, ben lontana dall'ottica top down dei media generalisti.

È noto il fenomeno in base al quale gli argomenti trattati nei programmi formativi di intrattenimento diventano, in un rapporto di mutua circolarità, sempre più di frequente oggetto di attenzione e discussione nei *social media*, che rappresentano forme significative di espressione e formazione dell'opinione pubblica. Il crescente utilizzo dei *social media*, associato ad un uso distorto degli stessi, rischia di contribuire alla diffusione di opinioni basate su motivazioni di odio, meglio note come *hate speech*, alimentando in tal modo la formazione di un clima culturale e sociale non rispettoso della dignità umana e del principio di non discriminazione. Va tenuto presente che l'*hate speech* è una forma di violazione di diritti umani che ha conseguenze molto gravi.

Anche il bullismo e il cyberbullismo si configurano sempre più come l'espressione della scarsa tolleranza e della non accettazione verso chi è diverso per etnia, per religione, per caratteristiche psicofisiche, per genere, per identità di genere, per orientamento sessuale e per particolari realtà familiari. Dalle analisi condotte dall'Autorità emerge che è soprattutto nella disinformazione e nel pregiudizio che si annidano fenomeni di devianza giovanile, che possono scaturire in violenza generica o in più strutturate azioni di bullismo. Ne consegue dunque che i mass media giocano un ruolo importante nella prevenzione e nel contrasto di tale preoccupante fenomeno.

È in questo scenario che deve iscriversi l'emergere dell'*electronic word of mouth*, il passaparola online divenuto talmente pervasivo da essere ribattezzato da alcuni come *word of mouse*. Le dinamiche del passaparola online sono così profonde nell'influenzare le valutazioni e le opinioni dei cittadini da costituire ormai lo strumento centrale del nuovo marketing, della profilazione degli utenti a fini pubblicitari e non solo. Anche noi ci stiamo muovendo su questi nuovi terreni da esplorare: alle sedi classiche di cui i libri bianchi riportano i dati di maggior pregnanza, infatti, si accompagnano *case studies* su fatti di cronaca di particolare rilevanza e l'etnografia virtuale come strumento ulteriore per comprendere i fenomeni sottoposti all'attenzione di questa Commissione.

Siamo consapevoli infatti che l'autonarrazione possa rappresentare un laboratorio privilegiato di messa in scena della soggettività, avvalendoci analiticamente degli stessi strumenti che giorno dopo giorno i ragazzi, come oramai anche i "diversamente giovani", utilizzano per intessere relazioni, informarsi, esprimere il proprio punto di vista senza filtri. Ricostruire i discorsi online può costituire infatti una *chance* dall'altissimo potenziale, che consente ai ricercatori di entrare in contatto con una fonte inesauribile di significati che altrimenti verrebbero probabilmente persi, evitando distorsioni quali la desiderabilità sociale ed il rischio da parte del ricercatore di condizionare i soggetti in griglie interpretative che abbiano il retrogusto del *déjà vu*. L'analisi di episodi confrontabili avvenuti in rete evidenzia una preoccupante corrispondenza numerica, che da un lato ci consente di non demonizzare Internet e i *social media* come troppo spesso viene fatto, ma dall'altro fa emergere una forte preoccupazione per il numero e la rilevanza di questi stessi episodi.

Il settore televisivo e radiofonico è assoggettato a una rigorosa disciplina volta ad assicurare il rispetto di valori garantiti dalla Costituzione e dal diritto dell'Unione, quali la libertà di espressione e la tutela della dignità umana. La principale normativa di settore, il decreto legislativo del 31 luglio 2005 numero 177, riconosce proprio tra i principi fondamentali del sistema l'apertura alle diverse opinioni e tendenze politiche, sociali, culturali e religiose, nel rispetto della libertà e dei diritti e in particolare della dignità della persona. Il medesimo testo unico assegna all'Autorità il compito di assicurare il rispetto dei diritti fondamentali della persona nel settore delle comunicazioni, anche mediante servizi di media audiovisivi e radiofonici. L'articolo 32, comma 5, stabilisce inoltre che i servizi di media audiovisivi rispettano la dignità umana e non contengono alcun incitamento all'odio basato su razza, sesso, religione o

nazionalità. Questo riconoscimento fondamentale non trova un'attuazione prescrittiva, peraltro demandata ai codici deontologici, né prevede alcun presidio sanzionatorio diretto come invece avviene per la violazione di altre norme di settore: si pensi, a titolo esemplificativo, alla tutela dei minori o alla par condicio, e ai limiti di affollamento pubblicitario.

Il potere di intervento dell'Autorità è affidato ad atti di diffida, la cui inosservanza, laddove accertata, dà luogo all'applicazione di sanzioni. Restano evidentemente salvi i casi in cui i fenomeni di intolleranza, xenofobia e più in generale di odio comportino un nocimento per i minori all'ascolto, nel qual caso è possibile un intervento diretto sulla scorta della più rigorosa normativa in materia di tutela dei minori.

Come accennato, diverse disposizioni deontologiche e regolamentari contribuiscono a delineare un quadro di riferimento sul principio di non discriminazione inerente all'esercizio dell'attività radiotelevisiva e della professione giornalistica. Secondo la Carta dei doveri dei giornalisti, il giornalista ha il dovere fondamentale di rispettare la persona, la sua dignità e il suo diritto alla riservatezza e non discrimina mai nessuno per la sua razza, religione, sesso, condizione fisica o mentale, opinione politica e così via. Il giornalista non può discriminare nessuno per la sua razza, religione, sesso, condizioni fisiche o mentali, opinioni politiche; il riferimento non discriminatorio, ingiurioso o denigratorio a queste caratteristiche della sfera privata delle persone è ammesso solo quando sia di rilevante interesse pubblico. Il codice di autoregolamentazione media e minori riconosce tra le premesse alla lettera b) il bisogno del minore di uno sviluppo regolare e compiuto quale diritto riconosciuto dall'ordinamento giuridico nazionale e internazionale.

L'Autorità, ai fini dell'esercizio delle funzioni di vigilanza e controllo per verificare il rispetto delle disposizioni e dei principi sanciti nel testo unico, effettua il monitoraggio delle trasmissioni televisive e può altresì intervenire su segnalazione. A tale riguardo, appare degna di nota la recente adozione di un nostro atto di indirizzo inteso a richiamare i fornitori di servizi media audiovisivi e di radiofonia al rispetto, nell'ambito dei programmi d'informazione, di approfondimento informativo e di intrattenimento, dei principali fondamenti del sistema dei media audiovisivi e della radiofonia posti a garanzia degli utenti, avuto specifico riguardo per i soggetti a rischio di discriminazione. In particolare i programmi, nella diffusione di notizie, devono informarsi a criteri di verità, limitando connotazioni di razza, religione o orientamento sessuale non pertinenti ai fini di cronaca ed evitando espressioni fondate sull'odio o sulla discriminazione.

Il Consiglio dell'Autorità ha ritenuto di affrontare il fenomeno mediante la realizzazione di un apposito osservatorio sui diritti della persona; l'obiettivo dell'osservatorio è quello di approfondire la conoscenza delle suddette tematiche e di coinvolgere in maniera concreta e sinergica i differenti portatori di interesse. Per quanto

riguarda le proposte normative dell'Unione europea, è in corso il riesame della direttiva sui servizi di media audiovisivi, revisione alla quale daremo il nostro contributo.

Il resto del mio intervento lo deposito e quindi sono ovviamente pronto a rispondere a qualsiasi domanda. Mi chiedevo se ci fossero un paio di minuti per un brevissimo intervento del consigliere Nicita e del consigliere Posteraro, eventualmente durante il dibattito.

PRESIDENTE. Sicuramente durante il dibattito, perché purtroppo i tempi sono regolati in base a una griglia abbastanza stretta. La ringrazio Presidente per questa illustrazione iniziale. Mi ha colpito il fatto che nel rapporto OSCE non c'è menzione del sessismo sul web poiché tutte le analisi riportano le questioni di genere ai primi posti per livello di discriminazione e di violenza in rete. Trovo dunque abbastanza singolare il fatto che ciò non sia menzionato nel rapporto dell'OSCE.

Apriamo quindi il dibattito. Professoressa Saraceno, prego.

CHIARA SARACENO. Ho trovato l'ultimo atto di indirizzo molto interessante, ma ascoltando la sua relazione – di cui la ringrazio moltissimo, poi leggerò con attenzione il testo completo – sono un po' perplessa, nel senso che voi avete strumenti forti quando si tratta della par condicio, mentre in altri casi gli strumenti di intervento, non solo sono molto ex post, ma sono anche molto deboli. Io ricordo alcuni episodi molto gravi in talk show, tra cui uno tremendo in cui i rom vennero tutti individuati come assassini, sporchi, brutti, ignoranti e puzzolenti e così via.

C'è qualche cosa che, al di là dell'autocontrollo dei conduttori, in qualche modo dia più potere come AgCom? Per esempio, per fare in modo che certe persone non siano più invitate, o per irrogare qualche tipo di sanzione un po' più pesante? Altrimenti si finisce per stigmatizzare il singolo episodio mentre poi esso sui *social media* viene ulteriormente mandato in giro impunemente.

Questo mi preoccupa, è una preoccupazione anche per i *social network* perché sembra che a fronte di un potere di fuoco tremendo di questi strumenti, il potere di controfuoco sia molto limitato.

PRESIDENTE. È come dire che siamo andati oltre la par condicio, che già sarebbe grave di per sé perché il razzista non può avere la stessa dignità della persona che si adopera per la coesione sociale. Siamo andati oltre: il razzista ha più diritto di parola di chiunque altro e questo secondo me è dannosissimo per la nostra società.

GIOVANNI MARIA BELLU. Io volevo sottolineare un aspetto: esiste un problema che anche noi come Associazione Carta di Roma incontriamo, quello della sostanziale inefficacia dell'apparato sanzionatorio. Noi abbiamo avuto un incontro col professor Nicita e c'è stato da parte dell'AgCom un importante richiamo, che coincide tra l'altro perfettamente con le norme deontologiche della Carta di Roma, perché alla

fine si tratta di utilizzare le parole giuste. Lo dico a titolo informativo dei presenti, si è avviato un discorso attorno alla possibilità di realizzare un monitoraggio comune e dunque mettere assieme le forze. Vorrei sottolineare che mettere assieme le forze potrebbe parzialmente porre rimedio alla debolezza dell'apparato sanzionatorio: nel senso noi come associazione abbiamo il potere di operare la segnalazione disciplinare. Se accanto a questo si potesse avviare un'azione che tenga conto anche del potere di diffida e di altro tipo di interventi, probabilmente nel complesso il sistema ci guadagnerebbe qualcosa.

PRESIDENTE. Prego Presidente Cardani.

ANGELO MARCELLO CARDANI. Vorrei fare un'osservazione di carattere generale, lasciando poi ai miei colleghi una risposta più precisa. Il problema che noi incontriamo può essere riassunto, molto brevemente, in una assenza di poteri, nella misura in cui noi interveniamo sulla base di poteri che la legge ci dà e non possiamo, se non in chiave di tentativo di convincimento, intervenire.

Vorrei fare anche un'altra osservazione: tutto ciò che è reato nella vita reale è reato anche sul web, su questo non c'è dubbio, quindi apparentemente tutto bene. In realtà non è così, perché il reato sul web gode di una capacità di diffusione e di una velocità che contrasta in maniera clamorosa con i tempi di intervento, invece, di quella che è la legislazione esistente, che è stata creata per intervenire nella vita chiamiamola "reale" per distinguerla dal web. È proprio in un momento come questo, in cui la vita reale e la vita sul web convergono sempre di più e arriveranno forse ad avere la stessa natura, che la società deve interrogarsi se non sia il caso di intervenire con una dotazione di poteri di contrasto agli interventi - chiamiamoli reati perché di questo si tratta - proprio sul web.

Avrete notato che il nostro intervento, che la Presidente ha avuto la bontà di riprendere, è un atto di indirizzo, quindi non ha lo status di una delibera giuridicamente vincolante: è un atto che suggerisce, che interviene con il convincimento, perché noi non abbiamo il potere di intervenire, se non quello di riferire - meglio deferire - l'eventuale reato alla giustizia ordinaria che poi interviene, con i suoi tempi che sono del tutto sproporzionati in molti casi alla vita reale ma soprattutto alla vita sul web. Forse il professor Nicita, che è il principale autore dell'atto di indirizzo, vuole aggiungere qualcosa.

ANTONIO NICITA. Semplicemente una battuta per dire che, effettivamente, come diceva il Presidente, questo tema dell'impianto sanzionatorio c'è. Noi nella parte finale dell'atto di indirizzo abbiamo indicato, per adesso debolmente, alcune linee guida ma lo scopo è esattamente questo, di cercare - da adesso in poi - di fare una cornice dei comportamenti ai quali sono invitati in particolare i giornalisti e conduttori, per adesso, della televisione. Monitorare è il punto principale: noi abbiamo un sofisticato strumento

di monitoraggio - ereditato proprio dall'applicazione della normativa sulla par condicio e sulla tutela dei minori – che fornisce la riproposizione e traduzione letterale delle trasmissioni sia con riferimento ai testi sia con riferimento alle immagini. Quindi cerchiamo di intervenire, da questo momento in poi, anche con l'aiuto di esposti – perché, come diceva la professoressa Saraceno, la circostanza specifica di un fatto ci aiuta a valutarlo. In alcuni casi questa Autorità è già intervenuta, per esempio nei confronti della RAI, su alcune specifiche trasmissioni.

Qual è l'aspetto nuovo? È quello di promuovere comunque un dibattito su questi temi. Come ha spiegato il Presidente, noi possiamo sanzionare la mancata ottemperanza ad un ordine a fare o di un ordine a comportarsi in un certo modo, quindi c'è anche un certo impianto sanzionatorio. Però voi sapete bene che per alcuni, io spero per la quasi totalità dei giornalisti, un'interlocuzione ad un livello alto, strutturato, documentato anche su fatti specifici, ha un elemento reputazionale e di impatto sul dibattito politico.

PRESIDENTE. C'è chi ne fa un motivo di orgoglio.

ANTONIO NICITA. A questo riguardo volevo fare una battuta sull'altro tema, quello delle linee guida, a cui bisogna cercare di lavorare insieme anche con questa Commissione, anche per distinguere i fenomeni e dare una rappresentazione, una categorizzazione del problema. Ci sono specifici comportamenti che vanno chiaramente identificati, perché – come sa bene la Presidente che l'ha anche scritto – il problema di dove si pone il limite tra la libertà di espressione e l'*hate speech* è in realtà un modo per non affrontare un tema di regolazione e ancor prima di autoregolazione.

Sulla questione specifica dei rapporti OSCE che sollevava la Presidente, si tratta di studi empirici, che permettono – soprattutto nell'interazione con la rete – di andare ad individuare con degli indicatori e con degli algoritmi per esempio le parole più utilizzate, la quantità di *tweet* e così via. Quindi siamo in grado di intercettare fenomeni macro, non più numerosi nella loro dimensione rispetto ad altri fenomeni, come quelli del sessismo, ma relativi a comunità più piccole: i compagni di scuola, un ambiente più ristretto che non ha una significatività statistica aggregata perché sono piccoli numeri, ma sono tanti episodi. Per lo studio OSCE citato, ad esempio, si fanno delle indagini empiriche sui cosiddetti *hashtag*, cioè sulle parole chiave. Lì si riesce a identificare il grande fenomeno di massa; alcuni aspetti li conosciamo, e sono numerosissimi, per le segnalazioni che sono ricevute dai *social network* e che invece in quel rapporto non vengono rappresentati. Da questo punto di vista - poi sulla parte rete forse il mio collega Posteraro vuole aggiungere qualcosa - è importantissimo il passaggio fra televisione e *social network*, perché noi abbiamo notato che i *tweet*, i commenti sui *social* associati alle trasmissioni televisive, in particolare ad alcune trasmissioni particolarmente calde sotto il profilo dei temi dell'immigrazione e così via, hanno una ricaduta fortissima in termini di espressione e di polarizzazione di commenti razzisti. Cioè la lettura attraverso i *social network*, il dibattito che si attiva, fa impressione da quel punto di vista. Allora

c'è una responsabilità in più oggi per il giornalista, perché si scatena un dibattito sulla base di quello che avviene in televisione.

Quindi il nostro impegno è, con l'aiuto evidentemente anche delle associazioni impegnate, di cercare man mano di scendere su un piano più pragmatico.

PAOLA BINETTI. Ci sono diverse osservazioni che si possono fare su questo tema: la prima è sempre che si crea una sgradevole contrapposizione tra la libertà di espressione e quello che è il presunto lavoro di una sorta di censura. A volte capita che una determinata trasmissione alla fin fine non sia stata vista da moltissimi spettatori, ma per il fatto che rimbalza attraverso i media e per la facilità tecnologica di poter accedere a quel programma è come se essa riandasse in onda una, cento, mille, e centomila volte. Di fatto noi abbiamo un effetto amplificatore la cui gravità non è nemmeno nell'evento iniziale ma nell'effetto valanga che si è creato dopo. Ci si chiede se in via prudenziale non sia possibile – già mentre lo dico mi rendo conto di quanto sia politicamente scorretto – oscurare quella cosa, perché se noi oscurassimo passeremo immediatamente per quello che definisce il termine, 'oscurantisti'. Viceversa, se lasciamo che, chiamiamola così, questa effervescenza virulenta fiorisca intorno all'evento, come minimo saremo definiti progressisti; è una contraddizione in termini tali che è francamente difficile venire fuori.

MILENA SANTERINI. Grazie, per restare sul tema degli strumenti a vostra disposizione solo una domanda molto specifica. Anche nella relazione ho visto citata la legge sul cyberbullismo che abbiamo approvato recentemente qui alla Camera e che adesso è al Senato.

Come sapete è una legge che si sforzava di dare degli strumenti soprattutto in vista dell'oscuramento di contenuti lesivi dell'integrità, della vita dei ragazzi; questi strumenti però nel testo unificato sono stati dati in particolare al Garante della privacy. Io nella mia proposta di legge avevo invece previsto che l'autorità competente ad intervenire fosse l'AgCom, mentre è stato scelto come testo base la proposta di legge Ferrara e non si è proceduto in quella direzione, magari sbagliavamo noi. Volevo quindi un commento su questo aspetto della proposta di legge e quali sono secondo voi i modi più efficaci per procedere alla rimozione dei contenuti su cui è stato fatto motivato reclamo da parte dei bambini, dei ragazzi o delle loro famiglie.

FLORIAN KRONBICHLER. La mia è più che altro una presa d'atto, se non l'espressione di una certa frustrazione. Lei, Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ci ha spiegato perché non può fare niente. Non è l'unico, anche in passato abbiamo sentito affermazioni analoghe che evidenziano la gravità del problema. Oppure c'è una certa sottrazione alla propria responsabilità da parte di questi enti che sono competenti.

ANGELO MARCELLO CARDANI. Io vorrei rispondere all'ultimo intervento assicurando che né l'Autorità né io personalmente ci siamo mai tirati indietro ma siamo abituati – io dalla più tenera infanzia – ad agire sempre e solo nell'ambito della legge e qualora la legge non ci fornisce gli strumenti non siamo abituati a prenderceli con l'arbitrio, ma a girarci verso chi rappresenta la legge e spiegare che qualche strumento in più forse sarebbe una buona idea.

FRANCESCO POSTERARO. A sostegno di quello che ha appena detto il Presidente Cardani, se ce ne fosse bisogno, vorrei sottolineare una cosa, che laddove i poteri AgCom li ha, li ha esercitati e anche con decisione: l'esempio è quello della tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazioni elettroniche. Lì abbiamo una base normativa, non ci siamo tirati indietro: questa consiliatura ha l'orgoglio di avere adottato un regolamento che sta dimostrando nei fatti la sua efficacia, forse qualcuno di voi ricorderà come anche in quel caso siamo stati al contrario tacciati di esserci arrogati e di avere usurpato poteri non nostri ma propri degli organi legislativi. Non era così, lo stanno dimostrando i giudizi intervenuti sia da parte della magistratura amministrativa sia da parte della Corte costituzionale. Voglio dire che laddove ci sono le possibilità AgCom non si tira indietro.

Sempre dal punto di vista degli strumenti di reazione – perché il punto è questo, la carenza dei poteri – un primo passo interessante può venire dalla proposta di riforma della direttiva sui servizi di media audiovisivi, il cui articolo 28-*bis* impone agli Stati membri di garantire che le piattaforme digitali adottino misure per la tutela dei minori e per la tutela dei cittadini da contenuti che istighino alla violenza e all'odio. È un primo passo, forse timido, forse non ancora sufficiente, ma starà a questo punto ai legislatori nazionali svilupparlo. Quello che voglio dire è che allo stato la battaglia soprattutto contro le violazioni, non solo contro quelle che riguardano l'incitamento all'odio, è soprattutto culturale e per questo le istituzioni debbono combatterla tutte quante insieme.

Bisogna avere il coraggio di sfatare un falso mito, cioè quello che la libertà del web possa intendersi come totale assenza di regole. Lo ha appena detto il Presidente Cardani: quello che non è lecito nel mondo fisico non diventa lecito nel mondo virtuale, le stesse regole che sono poste a fondamento della convivenza civile vanno osservate in tutti gli ambiti e anzi la particolare rapidità con la quale si propagano tutti i fenomeni attraverso la rete – quelli positivi come quelli negativi – impone forse una maggiore vigilanza e una maggiore attenzione. Lo ha detto molto autorevolmente il Capo dello Stato – sia pure parlando d'altro, di proprietà intellettuale – in occasione della Giornata mondiale del libro del 2015, ricordando proprio sull'esigenza di avere la massima vigilanza per le violazioni che si propagano sul web.

In sostanza, la rivoluzione informatica rappresenta sicuramente una tappa fondamentale nella storia del progresso umano, però non dobbiamo mai dimenticare che Internet è un mezzo e come tale è del tutto indifferente di fronte ai contenuti che veicola. Può trasportare la cultura come può trasportare l'odio, può trasmettere informazioni

come può trasmettere intolleranza e razzismo. Solo tenendo presente questo possiamo esercitare un'azione efficace, credo.

ANTONIO NICITA. Come diceva il Presidente Cardani, sul cyberbullismo noi siamo ad un piano inferiore rispetto al vostro, cioè applichiamo le regole che voi ponete.

Quando avete la grande cortesia di chiederci un parere vi rispondiamo che noi; naturalmente, saremo pronti ad esercitare le funzioni che ci saranno assegnate. L'importante, chiunque eserciti queste funzioni, è che sia definito chiaramente il quadro. Mi spiego. Lo schema adottato da noi nel nostro regolamento sul diritto d'autore può essere utile: segnalazione del privato cittadino, rapida risposta dell'autorità amministrativa previo un procedimento breve ma che si svolga anche con le garanzie del contraddittorio. In seguito a questo, ordini agli *Internet service provider*: se non vengono osservati, possibilità di sanzione. Naturalmente questo non esclude l'intervento della magistratura, perché il provider sanzionato può ben ricorrere agli organi della giurisdizione amministrativa o ordinaria, a seconda dei casi. Dopodiché secondo me è indifferente quale sia l'organo amministrativo, se l'Autorità per la privacy, noi, o il Garante per l'infanzia. L'importante è che si definiscano chiaramente i poteri e che il procedimento sia improntato a questi criteri: segnalazione di parte, rapidità di intervento, garanzia del contraddittorio.

Posto che sulla parte televisiva noi comunque già facciamo monitoraggio per il pluralismo sociale e che quindi, anche attraverso un'attività di esposti che possono arrivare dopo l'atto di indirizzo, ci riserviamo di fare esattamente quel tipo di attività anche su singole questioni particolarmente rilevanti. Sulla parte invece della Rete, l'Autorità ha iniziato un po' di tempo fa con una certa timidezza ma in una misura che sta diventando sempre più importante, anche su richiesta stessa dei *social network*, a fare un osservatorio. Per fare che cosa? Ciascuna di queste società sta attivando con una certa rapidità e progressione – o comunque così dichiarano – una forma di autoregolamentazione che loro stessi si danno. Naturalmente l'efficacia con cui loro stessi rispettano il proprio regolamento non è ad oggi conoscibile, nel senso che dipende dalle dichiarazioni di questi soggetti. Allora loro stessi ci hanno chiesto di utilizzare l'Autorità, un momento di confronto con un soggetto terzo per far vedere effettivamente come intendono operare e accettare anche i suggerimenti che possono venire non solo dall'Autorità ma da chi all'Autorità si rivolge. Questo è particolarmente urgente adesso perché riguarda non soltanto il cyberbullismo e tutti questi tipi di fenomeni ma anche il tema della post verità, della falsità in rete che non riguarda tanto e soltanto le notizie false ma – da quello che sembra emergere – addirittura proprio gli account falsi che vengono utilizzati come strumenti di rimbalzo.

PRESIDENTE. A questo proposito, professor Nicita, vorrei cogliere l'occasione per informare anche voi e tutti i presenti che qui alla Camera il 29 novembre abbiamo deciso di organizzare un incontro-seminario con l'Ordine dei giornalisti e la Federazione

nazionale della stampa: ci saranno direttori e direttrici di testate, specialisti del web per parlare del *debunking*, ovvero di come svelare le notizie false, le cosiddette ‘bufale’, che vanno veramente ad avvelenare il discorso pubblico ma anche a rovinare le reputazioni. Vi invito tutti a partecipare perché penso che questo sia un tema tra i più cruciali, che mette in conto oggi una pluralità di soggetti che si trovano totalmente con le armi spuntate di fronte al fenomeno delle *fake news*. Uccidere una persona non vuol dire solo sparargli contro, vuol dire anche devastarla dal punto di vista della sua reputazione ed è quello che purtroppo, nella totale impunità, sta avvenendo. Noi dobbiamo dare gli strumenti per capire e per cercare di difenderci da questo.

Quindi si impone che questi temi entrino in Parlamento per la porta principale, perché saranno sempre più centrali nel dibattito politico che si svilupperà nei prossimi tempi e noi non possiamo rimanere a guardare. Abbiamo bisogno di istituzioni come la vostra anche in un rapporto proattivo, non solo per dire “noi applichiamo le norme che voi fate”: per fare le norme abbiamo bisogno di sapere da voi – motivo per cui c’è anche questa audizione, sia pure nel contesto di una Commissione mista – che cosa potrebbe aiutarvi nel vostro lavoro.

Se nessun altro chiede di intervenire, sono costretta a chiudere perché la tabella di marcia è abbastanza serrata, quindi ringraziamo il Presidente Cardani e i commissari che hanno partecipato, dai quali, anche a seguito di questa audizione, ci aspettiamo di avere ulteriori indicazioni. Io esorto tutti a fare le vostre segnalazioni, perché quello che è emerso oggi è che su segnalazione è più facile per l’AgCom intervenire: l’alleanza contro l’odio che abbiamo stretto ci impone delle responsabilità, tra cui quella di segnalare i casi rilevanti alle istituzioni di competenza.

ANGELO MARCELLO CARDANI. Grazie Presidente, è una bella battaglia e siamo molto felici di poterla fare insieme.

PRESIDENTE. Colleghi, dovremmo seguire questa proposta di direttiva di cui parlavano i Commissari, che è stata presentata il 25 maggio al Parlamento europeo e al Consiglio, è un ambito che per i parlamentari potrebbe essere interessante.

Audizione del Presidente della Comunità di Sant’Egidio, prof. Marco Impagliazzo

PRESIDENTE. Passiamo ora all’audizione del Prof. Marco Impagliazzo, Presidente della Comunità di Sant’Egidio.

I temi di cui si occupa la Comunità di Sant'Egidio sono a pieno titolo quelli di cui ci occupiamo noi come Commissione. Come sapete, la Comunità ha una lunga e meritoria esperienza nelle attività di assistenza, sostegno e integrazione di alcune delle categorie più esposte al discorso d'odio, ai pregiudizi e agli stereotipi quali, in particolare, i migranti, i Rom e Sinti, i disabili, gli anziani, le persone senza dimora, i detenuti. Ha quindi anche una esperienza diretta in merito alle dinamiche che possono favorire la diffusione di informazioni non veritiere o addirittura di istigazioni alla violenza e alla discriminazione nei confronti di queste ed altre categorie di persone. In sostanza, è un osservatorio per noi interessante.

Questa Commissione, lo ricordo brevemente, è nata a maggio quando ancora il discorso d'odio non era così presente nelle cronache e non era così cruciale come lo è diventato purtroppo recentemente. Abbiamo però in qualche modo avvertito che c'era una questione sociale forte e quindi, dando seguito a un'indicazione del Consiglio d'Europa, abbiamo voluto istituire questa Commissione che è composta da deputati, deputate ed esperti, associazioni ed istituzioni internazionali. La Commissione è dedicata a Jo Cox, la giovane deputata laburista che è stata uccisa in Inghilterra come conseguenza di odio politico.

Professore, le lascio venti minuti per la sua relazione e poi ci sarà il dibattito.

MARCO IMPAGLIAZZO. Grazie, Presidente, buongiorno a tutti.

Un po' di storia: nella notte tra il 21 e il 22 maggio del 1979, in Vicolo della Pace, a due passi da piazza Navona, un giovane somalo di 35 anni, Ahmed Ali Jama, con alle spalle una vita piuttosto avventurosa, viene bruciato vivo mentre dorme su un giaciglio improvvisato in alcune scatole di cartone sotto il portico della chiesa di Santa Maria della Pace. Quattro giovani romani tra i 19 e i 23 anni, dopo averlo cosparso di benzina per divertirsi, appiccano il fuoco: è un delitto orrendo che resterà impunito e che farà chiedere perdono a nome di tutta Roma da Papa Giovanni Paolo II nell'Angelus della domenica successiva all'omicidio. La Comunità di Sant'Egidio si è mobilitata a partire da questo omicidio, da questo caso così efferato, per vedere che cosa si poteva fare per evitare episodi di questo genere. Per noi quella tragica uccisione – ne parlo perché fu un punto di svolta nel nostro impegno soprattutto con gli immigrati – fu un segnale molto forte perché l'Italia per la prima volta era chiamata a fare i conti, a prendere consapevolezza di un fenomeno che già da anni e con ben altra portata aveva toccato altre nazioni europee. Dopo essere stati, come sapete bene, per decenni un Paese di emigranti ci ritrovavamo ora terra di immigrazione.

Un giornalista attento e sensibile, Enzo Forcella, scrisse allora – vorrei citarlo perché la sua previsione si è poi rivelata molto giusta – : “l'Italia, con lo stivale ben affondato nel Mediterraneo, è destinata ad essere il Paese più permeabile d'Europa ai grandi spostamenti demografici che con tutta probabilità caratterizzeranno quest'ultimo scorcio di millennio. Tutto ciò che si farà per diffondere questa presa di coscienza e farne accettare di buon grado le conseguenze sarà meritorio”. Erano gli anni in cui

ancora esisteva il mito degli italiani brava gente, sebbene cominciasse a diffondersi a livello di studi storici e ben documentati una visione più realistica e meno edulcorata del colonialismo italiano in Africa. È emerso proprio in questi giorni, in questo periodo, anche grazie a TV2000 un reportage impressionante sulla strage fascista a Debrà Libanòs in Etiopia, dove morirono decine e decine di monaci ortodossi solo perché era stato fatto un attentato contro Graziani, che tra l'altro non aveva nemmeno subito conseguenze.

Una visione, dicevo, più realistica, non edulcorata del colonialismo italiano in Africa e dei comportamenti degli occupanti. La stessa pagina buia delle leggi "razziste" del '38 – preferisco chiamarle così più che leggi razziali, me l'ha insegnato il presidente Violante – non era stata sufficientemente assimilata dalla società, rimaneva sullo sfondo come una questione sfocata. È proprio su questo tema dell'antisemitismo, che è uno dei temi su cui la nostra Comunità si è confrontata in questi anni, antisemitismo e islamofobia, vorrei qui dire che il nostro approccio è quello di difendere le ragioni di persone che non appartengono alla nostra religione. Certamente c'è sempre mobilitazione quando i cristiani vengono offesi, insultati, episodi di martirio che grazie a Dio non toccano il nostro Paese se non in alcune frange, vedi l'omicidio di padre Puglisi o di don Diana in Campania, ma questo appartiene al loro impegno contro la mafia e la camorra. Voglio dire però che l'approccio di Sant'Egidio è quello di non difendere solo quelli di casa nostra, diciamo anche della nostra religione, perché questo è un aspetto particolare quando si parla di odio e di razzismo: il problema non è difendere solo quelli della tua consorte ma le vittime, a qualsiasi religione o parte politica, religiosa, etnica appartengano.

Per quel che riguarda la questione migratoria, forse la più grande del ventunesimo secolo, abbiamo cercato nel tempo di coglierne un aspetto: come integrare gli immigrati nel tessuto sociale del Paese. Il primo campo dell'integrazione per noi è sempre stato, da un lato, quello dell'insegnamento della lingua e della cultura italiana, e dall'altro, una grande politica nelle scuole, nelle università, a livello del mondo giovanile per seminare quegli anticorpi contro il virus dell'intolleranza e del razzismo. Questo è un lavoro che tutte le nostre comunità, soprattutto un movimento che noi abbiamo creato e che si chiama 'Giovani per la pace', nelle scuole italiane, nelle università, stanno facendo per seminare anticorpi contro il virus dell'intolleranza. Il primo anticorpo è quello della conoscenza di queste persone, dare i dati reali della loro presenza.

È chiaro che la sfida non è limitata all'accoglienza o agli aspetti emergenziali ma è anche sul piano della cultura e dei comportamenti. Si vedono molte inchieste sul tema, gli italiani sono razzisti o no? L'opinione pubblica si spacca tra chi dice sì e chi dice no, ma la questione non è astratta o teorica: più che a una presunta identità nazionale, essa deve riferirsi alla quotidianità e alla concretezza di situazioni che, almeno a partire dalla metà degli anni Novanta, hanno contribuito a modificare in profondità il volto di intere città, paesi, quartieri, periferie, al nord come al sud, disegnando i contorni di un'inedita società del vivere insieme.

Vorrei citare un altro caso, quello di un rifugiato sudafricano a tutti noi noto, Jerry Essan Masslo, sfuggito all'apartheid e ucciso brutalmente a Villa Literno il 23 agosto del 1989; lo cito perché il Presidente Cossiga, allora Presidente della Repubblica, non avendo Jerry una famiglia e sapendo che era molto legato a S.Egidio, mandò a noi il telegramma di condoglianze della Presidenza della Repubblica per la sua morte. Diceva in un'intervista Jerry prima di morire: "il vero problema è che quello che ho sperimentato in Sudafrica non voglio vederlo qui in Italia", poi purtroppo naturalmente sono questioni anche legate alla criminalità, e concludeva l'intervista implorando "aiutateci prima che sia troppo tardi".

Ecco, io vorrei ragionare con voi su che cosa significa aiutarli, aiutare queste persone prima che sia troppo tardi – quelli che io preferisco chiamare nuovi italiani o nuovi europei: come aiutare a evitare che il convivere nelle diversità, destino inevitabile dei Paesi affluenti nella globalizzazione, crei fratture e tensioni insanabili e porti addirittura alla formazione di un pensiero xenofobo e la riproposizione di ideologie razziste. Oggi fortunatamente esistono solo alcune frange organizzate ma molto minoritarie della popolazione – almeno questa è la nostra visione – che tuttavia grazie al web e ad Internet riescono ad apparire più influenti di quanto lo siano veramente. Le manifestazioni d'intolleranza, pur numerose, che si verificano nel Paese - l'UNAR ne ha segnalate 1814 nel 2015 con un aumento del 35 per cento rispetto alle 1337 del 2014 - non hanno carattere prevalentemente ideologico e non sono animate da senso di superiorità razziale o dal suprematismo di tipo culturale. Oggi, secondo i dati UNAR, tali manifestazioni di intolleranza e razzismo – specie nei confronti di migranti, della comunità ebraica, di quella islamica, di quella rom, avvengono sempre più all'interno dell'anonimato garantito dal web o comunque è lì che trovano spazio per diffondersi e radicarsi.

Nel 2015 circa il 40 per cento dei casi di discriminazione segnalati all'UNAR sono avvenuti sui *social network*, è il grande problema del linguaggio dell'odio, *hate speech*, tema che andrebbe ripreso e soprattutto regolamentato. Ricordo in proposito l'iniziativa del Ministro Andrea Riccardi, nel Governo Monti, che elaborò una proposta di legge su questo tema che purtroppo non andò in porto. La recente approvazione della legge del 2016 numero 115 sul negazionismo sicuramente va nel senso giusto ma non è sufficiente.

Mi fermo un secondo sul tema dell'antisemitismo, che, a quello che ci risulta in Italia, sembra essere appunto confinato su alcuni *social network*; però alcuni esempi dimostrano che si tratta di un fenomeno comunque sempre preoccupante. Dopo la morte del Presidente Peres sono apparsi su Facebook molti messaggi antisemiti. A settembre molti post antisemiti sono apparsi sul profilo Facebook della Sindaca di Roma. Spesso in occasione del Giorno della memoria appaiono post e messaggi antisemiti sul web. Mi pare che oggi l'antisemitismo si alimenti soprattutto di due immagini: l'ebreo manovratore della finanza e del mondo bancario che trova spazio negli ambienti no global, a qualsiasi ideologia appartengano, e l'ebreo sostenitore dello Stato di Israele.

Spesso l'antisionismo, come sapete, scivola nell'antisemitismo, soprattutto lì dove si fa confusione tra ebreo e israeliano, fenomeno molto diffuso. Io ricordo un'assessora del comune di Roma di un'amministrazione fa, che mi diceva passando nel quartiere ebraico: 'ma perché loro votano?' Ho detto 'sì, sono italiani!' Ecco, stiamo parlando di un'assessora del Comune di Roma. Si fa confusione tra ebreo e israeliano o tra legittima critica alle politiche dei diversi governi di Israele e la delegittimazione pura e semplice dello Stato di Israele. Inoltre è bene ricordare questo a tanti nostri concittadini italiani, che non tutti gli israeliani sono ebrei e non tutti gli ebrei sono israeliani. Spesso il pregiudizio si alimenta grazie all'ignoranza e tra le cause c'è soprattutto anche quella di idee disparate sul numero degli ebrei in Italia, sulla loro presenza, sulla loro influenza: tutti pregiudizi che si riassumono nell'idea della lobby ebraica onnipotente e onnipotente. Per questo la Comunità di Sant'Egidio, ormai dal 1993, organizza a Roma ma anche in ogni città d'Italia delle manifestazioni - a cui anche la Presidente ha partecipato - per ricordare la razzia degli ebrei nelle varie città d'Italia durante l'occupazione nazifascista del nostro Paese; così come tante altre iniziative nelle scuole, di conoscenza della storia degli ebrei nel nostro Paese e in Europa.

Tornando al tema dell'immigrazione, mi pare che quel che caratterizza atteggiamenti e umori dei cittadini italiani è oggi lo stato di paura; paura che innesca sempre meccanismi di rigetto, di aggressività diffusa, di intolleranza. Gli ultimi risultati elettorali in Europa, come anche recentemente negli Stati Uniti, hanno mostrato che il grosso dei voti negli Stati medio-bassi della società si rivolgono soprattutto ai leader di forze regressive che fanno leva su pulsioni difensive nazionalistiche che alimentano contrapposizione tra la salvaguardia dei diritti di un 'noi' legittimato dai confini, dalla tradizione, dalla lingua, dal colore della pelle e l'usurpazione perpetrata dall'invasione di supposti 'altri'. Qui vorrei inserire un tema che è quello del differenzialismo, di cui forse avrete già parlato: mi pare che sia la variabile più 'presentabile' del razzismo odierno, secondo cui le razze appunto esistono, hanno tutte lo stesso valore - questo è quello che sostiene il differenzialismo - l'importante è che non si mischino e che quindi ogni popolo rimanga nella sua terra originaria, senza emigrare e mischiarsi con altri gruppi. Differenzialismo che è ideologia utilizzata oggi per negare legittimità ai fenomeni migratori, considerati come fattori negativi e destabilizzanti nelle relazioni internazionali e nella vita sociale. Mi permetto così di accennare che questi movimenti esistono soprattutto in alcuni Paesi dell'Est Europa ma anche nell'Europa occidentale, laddove si affermano ideologie populiste e nazionaliste che valorizzano molto il fattore etnico-nazionale, considerato unico parametro identitario.

Credo che sia stato presentato da poco alla Camera un libro di Calzolaio e Pievani, 'Libertà di migrare': ho trovato molto interessante che quel libro parli non solo di libertà di migrare ma anche di libertà di restare. Mi è sembrato un concetto che andava esattamente all'opposto di questo tipo di razzismo odierno che definiamo il differenzialismo.

Nel 2015 lo stato di paura si è alimentato certamente a causa degli attacchi terroristici che hanno colpito il cuore dell'Europa con una durezza inusitata e una casualità che ha generato la percezione di essere tutti bersagli: l'aumento, a dire il vero contenuto, dell'arrivo di profughi dalle zone di guerra del Medio Oriente e dell'Africa ha aumentato il senso di insicurezza. Ma vorrei sottolineare l'effetto sempre più distorto prodotto dal flusso continuo di messaggi e informazioni – lo ho già accennato – che arrivano via web, che si propagano per via telematica e che offuscano la conoscenza oggettiva e veritiera dei fenomeni e dei processi. È stato appunto da pochi giorni deciso dall'Oxford Dictionary che la parola di quest'anno del 2016 è *post-truth*, post verità. Un esempio è la percezione che la popolazione ha degli stranieri: come sapete, gli italiani credono che il trenta per cento della popolazione italiana sia composta da immigrati, il venti per cento dei quali di religione musulmana; sappiamo che si aggira invece intorno all'8 per cento. Tra questi un buon numero proviene dall'Unione Europea, mentre i cosiddetti extracomunitari sono il 5,7 per cento della popolazione e la percentuale di musulmani è intorno al 3,5.

Occorre quindi, credo, contrastare questa percezione impaurita con grande attenzione attraverso l'uso e l'educazione a un linguaggio appropriato, la diffusione di azioni positive e soprattutto lavorare sul tema dell'integrazione. Questa mi pare che sia la più grande risposta, anche se appunto l'integrazione dei nuovi italiani è dinamica complessa, che richiede tempo, impiego di risorse, adattamenti, mediazioni; non può soltanto essere 'scaricata' sulle comunità e sui territori come un problema in più. La vicenda di Gorino, di qualche settimana fa, è emblematica: è vergognoso che dodici donne, di cui una in stato di gravidanza di otto mesi e alcuni bambini mandati dalla Prefettura siano stati respinti nella notte. Tuttavia c'è stata una preparazione degli abitanti all'impatto con i rifugiati? L'accoglienza va spiegata e accompagnata e spesso questo non si fa.

Noi vorremmo portare all'attenzione di questa Commissione un'esperienza che vive ormai nel nostro Paese da più di sei mesi: quella dei corridoi umanitari, che abbiamo organizzato come Sant'Egidio assieme con la Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia e la Tavola Valdese. Un progetto molto semplice che si rifà all'articolo 25 del Regolamento visti dell'Unione europea e che permette a ogni Paese di concedere visti per motivi umanitari al di là del visto Schengen. Grazie alla disponibilità molto attiva del Governo italiano, dei Ministri degli Esteri e dell'Interno, ci sono stati concessi mille visti per motivi umanitari dalla Siria e ora altri cinquecento per un'iniziativa analoga con la Conferenza episcopale italiana dall'Etiopia, per i cittadini dell'Eritrea e della Somalia che vivono in stato di vulnerabilità; questa è la parola chiave. Queste persone non solo vengono portate nel nostro Paese in sicurezza, per noi che li ospitiamo e per loro che viaggiano, ma sono anche integrate perché vengono accolte da comunità, da famiglie. Si tratta di quel regime che la Presidente conosce bene per il suo impegno precedente – ma anche attuale, diciamo – a favore degli immigrati, quello della *sponsorship* che purtroppo in Italia manca. Sarebbe invece il desiderio di

moltissimi cittadini italiani, associazioni, comunità di potersi fare loro stessi carico non solo del viaggio ma anche dell'accoglienza e dell'integrazione di queste persone.

Quindi io insisterei perché questo sistema della *sponsorship* in Italia prima o poi venga reintrodotta – perché c'era ma poi è stato tolto – lei, Presidente, conosce meglio di me queste vicende; è un sistema di accoglienza che va molto bene, sono tra l'altro famiglie che vengono collocate su tutto il territorio nazionale. Privati cittadini, parrocchie, associazioni, comunità protestanti hanno messo a disposizione abitazioni private, spazi comunque non destinati finora all'accoglienza, innescando così un circuito virtuoso che ha mostrato un volto del nostro Paese diverso da quello di Gorino o comunque lontano dall'immagine stereotipata del sostenitore del *not in my backyard*, non nel mio giardino. Le disponibilità continuano ad arrivare e la situazione ad oggi vede un'offerta che supera largamente la domanda, cioè noi abbiamo molte più persone che si sono offerte di accogliere rispetto ai mille visti che ci sono stati concessi dal Governo.

Vorrei concludere facendo accenno alla questione rom. Sant'Egidio è impegnata ormai da più di trent'anni nei campi rom - purtroppo c'è ancora questa "piaga" dei campi nel nostro Paese - a sostegno soprattutto dei minori e con quelle che noi abbiamo definito 'le scuole della pace', quindi un'integrazione, un aiuto, un sostegno scolastico e poi l'integrazione a scuola. La vittoria sull'accattonaggio soprattutto dei minori e poi l'inserimento laddove possibile, dove ci sono comuni virtuosi, in abitazioni e nella società.

Sul tema rom io stesso ho scritto qualche anno fa un piccolo libro, che abbiamo intitolato *Il caso zingari* perché era un caso generale di antigitanismo, non si parlava solo dei rom italiani. In Italia si registra la presenza di un forte antigitanismo. Il *Pew research center* ha pubblicato i risultati di uno studio effettuato sui Paesi dell'Unione europea da cui emerge che gli italiani sono di gran lunga il popolo che vede con maggior sfavore i rom: circa l'86 per cento ne ha un'opinione sfavorevole e solo nove su cento non ne pensano male; ben altre sono le percentuali negli altri Paesi, ad esempio la Francia è a 60 e il Regno Unito a 37.

Fa davvero impressione l'eccezione italiana, anche dovuta al fatto che queste persone le si vede vivere in situazioni di emergenza. Io ricordo che un capo della polizia di qualche anno diceva che la sua soluzione per gli zingari era dare loro case; io appoggiavo questa ipotesi.

L'antigitanismo è stato e continua ad essere nel nostro Paese non quel virus radicato su pregiudizi atavici da debellare con la cultura, la conoscenza, l'educazione ma il sentimento semplificatorio da usare per irrobustire quello stato di paura di cui si è detto e garantirsi con esso, purtroppo, un consenso politico locale immediato e spendibile. Non ha aiutato in questi anni la gestione della presenza dei rom sul territorio, impastata spesso di strumentalizzazioni, di decisioni affrettate e persino contrarie al buonsenso, di quell'emergenzialismo imparentato con l'illegalità e la corruzione – perché anche questo va detto – finito poi sui giornali attraverso l'espressione tristemente

celebre “tu c’hai idea di quanto guadagno sugli immigrati e i rom? Il traffico di droga rende meno”. E qui ci rifacciamo all’inchiesta su Mafia capitale.

Concluderei con le parole di Ceija Stojka, zingara internata bambina a Ravensbrück e Bergen Belsen: “Dio ha voluto che non scomparissimo del tutto. Egli ha salvato alcuni da quella follia, dagli artigli di quella comunità di criminali, che altro non erano” e – aggiungo io – avere una minoranza rom e sinti tra noi deve essere uno stimolo a quel pluralismo senza il quale perdiamo ogni interesse alla diversità della vita.

PRESIDENTE. Grazie professor Impagliazzo per questa relazione. Io mi permetto di fare solo due sottolineature, anche perché – come lei ha ricordato – il tema non mi lascia indifferente. Dal punto di vista dell’integrazione penso che lei abbia veramente messo in luce il grande deficit che noi viviamo in questo Paese: l’integrazione non avviene per bacchetta magica, non avviene spontaneamente; quindi è necessario che ci siano politiche specifiche, con risorse adeguate e con percorsi a tappe obbligate che portino le persone che arrivano nel nostro Paese a diventare cittadini. Noi come Parlamento abbiamo la responsabilità di portare a conclusione una legge sulla cittadinanza che qui alla Camera abbiamo approvato ma che adesso è nell’altro ramo del Parlamento; non è la legge ideale ma comunque è un passaggio importante anche dal punto di vista culturale. Quindi io mi auguro che questa legislatura possa concludersi con la legge sulla cittadinanza approvata definitivamente, perché questo sarebbe realmente un segnale di attenzione al tema.

Integrazione vuol dire anche risorse: è vero, forse a Gorino non avevano spiegato che si trattava di poche donne e qualche bambino, però è anche vero che se c’è paura è perché c’è chi fomenta la paura, c’è chi la alimenta. Io non posso prendermela con le persone che fanno le barricate, perché penso a loro volta sono vittime di una strumentalizzazione, quasi di una caricatura. La presenza dello straniero diventa una cosa così minacciosa che queste persone diventano a loro volta degli strumenti; quindi alla base c’è sempre il discorso di odio. La paura e il discorso di odio.

Per quanto riguardo i campi rom, dobbiamo dirlo, questa è una situazione tipicamente italiana. Se negli altri Paesi non c’è un antigitanismo così spiccato, nonostante i numeri siano più alti. In Spagna, ad esempio, siamo di fronte a delle comunità di 600.000 rom, mentre in Italia, ricordo, sono circa 120.000 di cui 70.000 italiani, mi corregga se sbaglio. In Francia ugualmente siamo intorno ai 400.000, in Camargue c’è una grossa comunità. Quindi negli altri Paesi europei, dove c’è una maggiore presenza di rom, ma più integrati e in condizioni di vita analoghe agli altri cittadini, non si genera quella paura e quel rifiuto che invece si alimentano da noi. In Italia la comunità rom è tenuta totalmente ai margini e nessuno vorrebbe vivere accanto a un campo rom, dove le condizioni sono veramente terribili. Anche qui uscire dall’emergenzialismo è essenziale, perché se un Paese di sessanta milioni di abitanti ricorre allo stato di emergenza per centoventimila rom vuol dire che c’è qualcosa che

non funziona: è successo questo a un certo punto, con la nomina di Commissari straordinari *ad hoc*.

Sicché credo che questa Commissione sia tenuta anche a capire come montano queste ondate, che cosa rende la situazione, a un certo punto, così grave da arrivare a nominare i commissari speciali e da diventare notizia di prima pagina per mesi e mesi. Questo è il punto: chiarire come si arriva ad un corto circuito che razionalmente non si spiega.

CHIARA SARACENO. Sulla questione dei rom aggiungerei che è una peculiarità dell'Italia anche aver identificato i rom come quelli che vivono nei campi; non solo gli diamo i campi invece che delle case ma ci raffiguriamo tutti i rom come quelli che vivono nei campi, mentre moltissimi vivono nelle case. Io non ho studiato in particolare questo argomento, ma miei colleghi che lo hanno fatto, anche in modo comparativo, dicono che uno dei problemi nell'affrontare il tema è che da noi c'è questa identificazione rom-campi, non solo rom-stranieri. Che è un modo insultante – rispetto anche al discorso che si faceva prima con l'AgCom – perché i rom che non stanno nei campi è come se non esistessero, come se non ci fosse un altro modo di essere rom; è come se fosse un loro desiderio stare in quelle condizioni, invece sono perfettamente capaci e anzi desiderosi, il più delle volte. Poi ci sono anche quelli che sono *travellers* per il tipo di lavoro che fanno e allora bisognerebbe organizzare servizi per lavori viaggianti.

Sempre rispetto ai rom mi permetto di dire che giustamente ci si focalizza molto sul sostegno alla scolarità dei bambini, soprattutto per quelli che vivono nei campi perché gli altri normalmente vanno a scuola. Ma c'è a mio parere - probabilmente non per quelli italiani ma per quelli che sono arrivati più recentemente, anche in seguito alle guerre jugoslave o anche dall'Ungheria che li ha buttati fuori - un problema di analfabetismo femminile molto forte che non trova sufficiente attenzione. Anche in una città civilissima come Torino: io personalmente ho cercato dei corsi di italiano per aiutare una mendicante, ma è una cosa complicatissima: l'offerta c'è ma è molto misurata e richiede trasporti terrificanti, tutte cose fuori dalla loro portata soprattutto se in famiglia ci sono tanti figli da accudire e se la donna deve anche portare a casa qualche soldo. Invece persiste questa idea di donne che si sposano giovani, che fanno tanti figli, che sono ignoranti, mentre non sono messe a fuoco come persone che avrebbero bisogno di sostegno e di abilitazione. Questo è il primo tema.

Secondo tema: è molto bella l'idea della *sponsorship*, ma coinvolge mille-millecinquecento rispetto ai tremila, quattromila migranti che arrivano. Il problema è come mediare tra questi che arrivano in modo privilegiato – è orribile parlare di privilegio, ma si tratta di fatto di un arrivo protetto, costruito – e gli altri. C'è il rischio che si crei ancora una disparità: il buono che arriva con il visto umanitario e quelli che invece arrivano coi barconi. Mi verrebbe da dire, se davvero avete così tante offerte di case magari dirottatele sugli SPRAR. Questo è il problema che io vedo, cioè che queste

iniziative mirabili –mirabili, voglio sottolinearlo trenta volte – rischiano di creare sia delle illusioni perché riguardano piccoli numeri, sia disparità per cui appunto c'è l'immigrato buono che è quello che ha diritto al visto umanitario e invece quegli altri che sono brutti, sporchi e cattivi e che non dovrebbero assolutamente venire qua. Sono un po' preoccupata di questo.

PRESIDENTE. Penso che su questo aspetto forse può intervenire il dottor De Bonis dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati, perché ci sono anche altri strumenti a livello internazionale.

ANDREA DE BONIS. Rispondo da parte dell'UNHCR, poi avrei piacere anche di interloquire con la relazione del dottor Impagliazzo.

Forse è sbagliato mettere in contrapposizione gli arrivi via mare e gli arrivi attraverso i canali "legali". Il dottor Impagliazzo ha parlato dei corridoi umanitari, è un progetto che sosteniamo e apprezziamo moltissimo; però accanto al corridoio umanitario c'è anche il programma di reinsediamento ordinario, cioè quello che fa il Ministero dell'Interno insieme all'Alto Commissariato delle Nazioni unite per i rifugiati, che prevede l'ingresso di 1989 persone entro dicembre 2017.

Qual è il punto? Queste misure non hanno semplicemente l'obiettivo di favorire l'ingresso legale, ma anche l'obiettivo di esprimere solidarietà internazionale verso quei Paesi. Il dottor Impagliazzo ha citato gli ingressi dei rifugiati siriani dal Libano; il reinsediamento avviene dal Libano, dalla Giordania e dalla Turchia, Paesi che in questo momento si trovano in una profonda difficoltà. Oltretutto il reinsediamento riguarda quelle persone che non potrebbero altrimenti arrivare in Italia, non solo perché è un tragitto difficile ma perché si trovano in una situazione di vulnerabilità che non gli consente di iniziare quel percorso. Noi in queste settimane stiamo per fare dalla Giordania il terzo reinsediamento d'urgenza, perché abbiamo la fortuna di un governo sempre disponibile rispetto a questi casi; si tratta di un bambino che è a rischio della vita, se non lo reinsediassimo purtroppo morirebbe.

Questo, nella sua crudezza, è il destino degli interessati se non avessero l'opzione del reinsediamento. Ovviamente non sono tutti reinsediamenti d'urgenza e non ci troviamo in tutti i casi in situazioni estreme, però so che anche nei corridoi umanitari si sono affrontate situazioni simili. Noi abbiamo potuto apprezzare il grande sforzo di Sant'Egidio per un reinsediamento da Erbil, dall'Iraq, una cosa complicatissima che stiamo seguendo anche noi. Però ci sono tutta una serie di soggetti vulnerabili che non avrebbero diversamente possibilità di una vita dignitosa.

Vorrei adesso fare due riflessioni sulla relazione del dottor Impagliazzo, che ringrazio moltissimo perché è stata una relazione piena di spunti: innanzitutto per aver aperto una finestra sul rapporto di questo Paese con la sua memoria storica, che secondo me è una cosa importantissima e che in qualche modo il rapporto finale di questa Commissione dovrebbe affrontare. Il professor Impagliazzo ha parlato del colonialismo

e delle leggi “razziste”, mi sembra un’ottima osservazione. Io aggiungerei anche il razzismo antimeridionale che – non so se per la mia provenienza geografica - è un aspetto che secondo me è molto importante nella storia di questo Paese. La mancanza di una riflessione seria e approfondita su questi ambiti è parte del problema che affrontiamo oggi.

L’altro riguarda invece l’integrazione, la Presidente ha detto giustamente che il tema è fondamentale; noi stiamo lavorando insieme al Ministero dell’Interno e ad altre autorità all’elaborazione del Piano nazionale di integrazione per i beneficiari di protezione internazionale, che spero sia un esercizio estremamente utile. È un piano che realmente porterà dei contributi positivi alla situazione dei beneficiari di protezione internazionale in Italia; nel farlo, l’UNHCR ha pensato di coinvolgere i rifugiati, abbiamo fatto dei *focus group* con i rifugiati in tutta Italia per acquisire le loro riflessioni, le loro proposte, anche per confrontarci su quelli che dal loro punto di vista erano i maggiori ostacoli all’integrazione in Italia. Il dato che secondo me è emerso con più forza è la mancanza di contatti con la comunità locale e il piano andrà in questa direzione, per costruire come obiettivo prioritario la creazione di momenti di contatto tra i rifugiati e la comunità locale. L’altro aspetto fondamentale dei corridoi umanitari è esattamente questo: si tratta non solo di garantire degli ingressi legali a persone che non hanno prospettive di vita nei Paesi terzi dove hanno trovato rifugio, ma anche di farlo attraverso una modalità che determina un rafforzamento della resilienza di queste persone proprio nel determinare un contatto costante con la comunità locale.

Un ulteriore grazie al professor Impagliazzo.

PRESIDENTE. Adesso do la parola al dottor Marchesi di Amnesty International, poi dobbiamo chiudere con una breve replica del professor Impagliazzo.

ANTONIO MARCHESI. Anch’io sarò molto breve. È un po’ buffo che sia io ad audire un rappresentante della Comunità di Sant’Egidio, normalmente siamo auditi insieme e quindi mi trovo in una situazione un po’ curiosa. Volevo ringraziarlo dell’intervento molto bello, e spero che abbia contribuito a motivare i membri di questa Commissione a fare un buon lavoro; sicuramente ciò vale per me.

Dei due aspetti di cui spesso ci troviamo ad occuparci - quello delle regole e degli strumenti del diritto penale e quello delle iniziative sul piano culturale - Lei ha sottolineato soprattutto il secondo e questo lo trovo giusto e opportuno. Se volesse poi, su alcuni temi specifici, formulare anche delle raccomandazioni precise, fare delle richieste, chiedere a questa Commissione di fare qualcosa che secondo l’esperienza della Comunità di Sant’Egidio sarebbe utile per superare gli ostacoli, anche gli ostacoli di tipo normativo che incontrano nel loro lavoro per l’integrazione, evidentemente questo sarebbe prezioso e utile.

Sulla questione dei rom, io non so quanti siano esattamente quelli che vivono nelle case, quello che so è che la segregazione in campi sostanzialmente monoetnici è

una macchia grave sul nostro Paese, così come la prassi degli sgomberi forzati, senza preavviso, in mancanza di alternative alloggiative. Insomma, non siamo l'unico Paese europeo che ha un problema rom però la situazione italiana è particolarmente grave. A suo tempo fu approvata una strategia di inclusione, su richiesta delle istituzioni europee, quando era Ministro Andrea Riccardi; mi domando che fine abbia fatto, dal momento che è stata attuata non so se in misura minima o niente affatto.

Un'ultima osservazione solo sulla questione ultima che è stata trattata: anch'io apprezzo moltissimo l'iniziativa dei corridoi umanitari così come quella dei reinsediamenti regolari; hanno un valore simbolico e estremamente importante, anche se riguardano piccoli numeri come tutti noi sappiamo. Purtroppo ci sono dei grandi numeri rispetto ai quali il cosiddetto approccio *hotspot*, che riguarda appunto coloro che arrivano in numeri molto significativi in Italia, si sta dimostrando fallimentare; quindi da questo punto di vista mi pare che la situazione sia molto critica.

PRESIDENTE. Vorrei sottolineare che nel caso del corridoio umanitario, così come del reinsediamento, il processo di integrazione delle persone condotte legalmente in Italia, conduce ad esiti positivi, in quanto esse sono seguite e accompagnate in tutte le fasi di questo percorso. Laddove invece le persone arrivano irregolarmente, con i barconi e rischiando la vita, ad attenderli c'è una situazione che è tutta in salita: non c'è quella presa in carico che c'è invece nel corridoio umanitario e nel reinsediamento. Presa in carico che però ha un costo per lo Stato ben diverso rispetto a quello di chi viene irregolarmente via mare. Quindi sono due cose molto diverse con esiti anche molto diversi.

MARCO IMPAGLIAZZO. Innanzitutto ringrazio moltissimo i componenti della Commissione per le cose che sono state dette, per il sostegno anche a queste iniziative: in particolare noi ci troviamo spesso a collaborare con alcuni degli esperti presenti, in particolare con Amnesty anche sulle questioni relative alla pena di morte e delle carceri.

La strategia nazionale per i rom fu approvata durante il Governo Monti però è ancora molto, molto all'inizio; sostanzialmente siamo molto in ritardo e spesso l'Europa ce lo ricorda. Questo è un altro modo per ricordare che l'Europa dovrebbe contare un pochino di più anche sulle nostre politiche, lo dico in senso positivo.

Quanto a quel che diceva la professoressa Saraceno, sono molto d'accordo sul problema femminile: la cultura dei diritti, per quel che riguarda i minori e le donne, fa parte di un discorso più generale, che riguarda naturalmente i rom ma anche gli italiani. Quello nei confronti delle donne e dei bambini è un problema culturale che deve essere vinto a un livello più generale: tocca naturalmente anche la vita dei rom, ma non solo, se vediamo come si comportano gli italiani con le stesse cittadine italiane non rom o non sinte.

Per quel che riguarda i corridoi umanitari, mi rendo conto della loro limitatezza. Credo però che, avendo conosciuto le persone in condizioni di vulnerabilità che sono

state anche citate, esse non accetterebbero il termine di ‘discriminazione positiva’. Penso che siano contente di essere qui, di essersi curate, di aver trovato una strada. Quello che invece io auspico è che l’Italia si riapra alla *sponsorship*; credo che bisognerebbe riconsiderare questo aspetto nella legge sull’immigrazione, oltre naturalmente a quello che già ha detto la Presidente. Così come considero importante l’approvazione della legge sulla cittadinanza.

Io vi ringrazio moltissimo per l’attenzione e credo che su questo tema della *sponsorship* noi troveremmo tante adesioni, non soltanto di comunità come la nostra, di chiese o di associazioni ma anche di persone singole e di famiglie che desidererebbero oggi, dopo aver visto certe immagini – dal piccolo Aylan a tanti altri bambini morti nel mare – fare qualcosa per gli immigrati. Grazie.

PRESIDENTE. Grazie, professor Impagliazzo, per questa presentazione, per i suggerimenti che ci ha voluto lasciare; noi continueremo su questo tema, alla fine la Commissione farà una relazione analizzando il fenomeno dell’odio e anche presentando delle misure per prevenirlo e per contrastarlo al tempo stesso, quindi sicuramente quanto lei ci ha illustrato oggi sarà utile per inquadrare il fenomeno.

Audizione della responsabile per la *public policy* e per i servizi di sicurezza e fiducia degli utenti in Europa, Medio Oriente e Africa di Twitter, Kira O’Connor

PRESIDENTE. Passiamo adesso all’audizione della rappresentante di Twitter, Kira O’Connor, che ringrazio per aver accettato il nostro invito. Kira O’Connor è la responsabile per la *public policy* e i servizi di sicurezza e fiducia degli utenti in Europa, Medio Oriente e Africa, quindi copre un bacino vastissimo, veramente impressionante.

Questa audizione riveste per noi una grande importanza proprio per il ruolo dei *social media*, grandi piattaforme che riescono a coinvolgere milioni di persone. Twitter è sicuramente uno dei veicoli principali per diffondere le informazioni, ma anche per diffondere messaggi di odio, pregiudizi, minacce. Quindi è uno strumento che presenta diverse connotazioni.

Spesso attraverso Twitter vengono veicolati messaggi che arrivano persino a delegittimare le persone, a rovinarne la reputazione e a volte anche a metterle in condizione di non avere strumenti per difendersi. Tra le vittime più frequenti ci sono le donne. Ricordo a tale proposito l’audizione dell’associazione *Vox-Osservatorio dei diritti* svolta da questa Commissione, in occasione della quale ci è stata illustrata la mappa dell’intolleranza che l’associazione medesima ha elaborato, analizzando tre milioni di *tweet* in Italia. È emerso che il 63,1 per cento dei *tweet* discriminatori erano a danno delle donne, a seguire i migranti, gli omosessuali, i musulmani e i disabili.

Un'alta percentuale di messaggi violenti diretti alle donne, dunque, costrette a scegliere se rimanere su Twitter, accettando di essere insultate e umiliate, oppure uscirne. Io penso che non sia una scelta accettabile, perché una donna non può essere costantemente umiliata per usare una piattaforma digitale. È un prezzo che non penso si possa accettare.

Alla Camera stiamo lavorando anche sul cyberbullismo, abbiamo approvato una proposta di legge in materia. Sappiamo bene che le leggi non bastano, pur essendo importanti. Quindi riteniamo che sia utile e sempre più necessaria la responsabilizzazione dei soggetti come ad esempio i giganti della rete tra cui Twitter, anche perché Twitter ha un sistema che permette di "ritwittare". Questo vuol dire che un messaggio si amplifica enormemente e quando è discriminatorio non ha confini, in teoria. Anche il meccanismo dell'*hashtag* riproduce e moltiplica.

Quindi siamo molto interessati a sapere da lei come intendete prevenire e contrastare queste forme di odio. Vorremmo anche sapere quante persone lavorano nei *team* di sorveglianza in Italia, qual è il canale diretto che voi avete con la polizia nel nostro Paese e, anche alla luce di quello che è successo negli Stati Uniti, cosa pensate di fare per il *debunking*, per limitare la disinformazione che condiziona enormemente anche la vita democratica dei Paesi.

Ha circa venticinque minuti per la sua relazione e poi dedicheremo uno spazio alle domande dei commissari e alle repliche. Prego.

KIRA O'CONNOR. Anzitutto desidero ringraziarla per avermi invitata oggi pomeriggio e sono davvero felice di potervi parlare della piattaforma Twitter e di come possiamo affrontare alcune delle tematiche che lei ha sollevato.

Prima di tutto vorrei offrire dei dati riguardo alla piattaforma, per comprendere meglio i volumi dei messaggi che noi gestiamo giornalmente. Twitter è una piattaforma vivace che offre 'conversazioni' in tutto il mondo. Tutto ciò che viene inserito su Twitter può essere visto dal pubblico, a meno che non abbiate un *account* privato. Abbiamo circa 500 milioni di *tweet* ogni giorno. Questo numero può crescere in base agli eventi che accadono, che si tratti delle elezioni negli Stati Uniti oppure di un evento sportivo, una manifestazione, le Olimpiadi o una Coppa del mondo. Abbiamo un pubblico globale molto ampio: 313 milioni di utenti attivi ogni mese, 500 milioni di utenti non loggati, ossia persone che usano Twitter per vedere quello che succede senza però essere un vero e proprio utente, e poi abbiamo un miliardo di visite di tipo *embedded tweet*. Si tratta di *tweet* incorporati in un articolo di giornale oppure citati in un programma televisivo o radiofonico; e quindi noi vediamo molte visualizzazioni sulla piattaforma o sui media che magari non sono proprio twitter.com.

Il 79 per cento dell'utilizzo avviene al di fuori degli Stati Uniti. Siamo una società americana ma la maggior parte degli utenti, in realtà, si trova al di fuori degli Stati Uniti. I mercati più grandi sono il Regno Unito, Brasile, Giappone e sud est asiatico. Il quaranta per cento dei nostri utenti si limitano a 'ascoltare'. Questo significa che il

quaranta per cento degli utenti di Twitter leggono i *tweet* e basta, non inviano *tweet*, non interagiscono con i *tweet* che leggono, sono semplicemente osservatori. L'82 per cento dei nostri utenti hanno accesso a Twitter attraverso il cellulare. Questa percentuale può variare da un Paese all'altro, ma in media sono queste le persone che usano il telefono cellulare per accedere a Twitter e la percentuale può aumentare con l'aumento della tecnologia e con un sempre maggiore accesso a un telefono cellulare. Un dato a questo proposito: ogni giorno sblocciamo il nostro telefono 150 volte in media. All'inizio non riuscivo a crederci neanch'io, però qualche mese fa ho fatto un esperimento e alle undici del mattino avevo già sbloccato il mio telefono quaranta volte. Quindi credo sia vero.

Ora parliamo delle regole di Twitter e delle nostre politiche.

Naturalmente abbiamo numerose politiche non soltanto per una condotta abusiva ma anche per il copyright e altre tematiche. Volevo però concentrarmi sulla condotta abusiva, considerando la natura della vostra audizione. Abbiamo politiche anche in materia di minacce violente e molestie, di condotte censurabili, di abuso di *account* multipli, una politica per le informazioni riservate, l'impersonificazione, l'autolesionismo e lo sfruttamento sessuale – in particolare quello minorile.

Questi sono temi importanti e vorrei parlarvi di come noi applichiamo le nostre politiche per ovviare a tutto ciò.

Cosa vuol dire minacce violente? Gli utenti non possono minacciare in modo violento, promuovere la violenza, promuovere il terrorismo: non possono minacciare violenze nei confronti di una persona o di un gruppo sulla base di nove categorie protette, quali razza, etnia, origine nazionale, religione, orientamento sessuale, genere, identità di genere, età o disabilità. Le minacce possono essere dirette o indirette. Se uno dice: "vorrei che tu morissi", questa è già una minaccia; non bisogna dire "vengo lì e ti ammazzo". Basta semplicemente esprimere il desiderio o la speranza che ciò avvenga: io desidero che tu muoia. Non è possibile incitare all'odio né molestare gli altri. Noi possiamo agire sugli *account* quando vengono inviati messaggi di odio o di molestie e se la condotta segnalata comporta delle minacce. Per esempio se un *account* viene aperto solamente per esercitare comportamenti violenti nei confronti di una persona, questa condotta violenta può essere segnalata e noi possiamo chiudere l'*account*. La politica in materia di incitamento all'odio è quella su cui ci soffermeremo oggi. L'abbiamo aggiornata lo scorso martedì ed è l'informazione che avete ricevuto; questa politica è stata lanciata l'anno scorso, nel dicembre del 2015, quindi circa un anno fa.

Abbiamo aggiornato questa politica per rispondere ad una serie di segnalazioni e conversazioni con organismi e governi in materia di incitamento all'odio, inaccettabile non soltanto sulla nostra piattaforma o altre piattaforme, ma nella società in genere. La nostra politica riafferma che non è possibile promuovere la violenza né attaccare o minacciare altri sulla base delle nove categorie protette. Non consentiamo l'apertura di *account* il cui scopo principale è quello di incitare all'odio. Ci devono essere delle segnalazioni da parte degli utenti: quando si leggono dei *tweet* che violano questi indirizzi bisogna segnalarlo. Noi contiamo sulle segnalazioni fatte dagli utenti ai nostri

team, che poi fanno le proprie valutazioni tenendo conto delle politiche aziendali.

Quanto all'abuso degli *account* multipli, non è consentito creare *account* multipli con utenti sovrapposti per evitare la sospensione permanente o temporanea di un *account*. È possibile intervenire e chiudere *account* utilizzati a fini di molestie.

Relativamente alle informazioni private, gli utenti non possono pubblicare informazioni private, come i dati della carta di credito, l'indirizzo della propria residenza e il numero di previdenza sociale, eccetera... oppure immagini di nudità senza consenso. Anche questo non è consentito ed è regolato dalle nostre politiche. Quindi, non è possibile postare informazioni private relative ad altre persone, foto o video realizzati senza il consenso della persona interessata. Non consentiamo l'impersonificazione sulla piattaforma. Ci possono essere casi di impersonificazione di politici e celebrità, ma a volte diventa una forma di abuso e non consentiamo agli utenti di far finta di essere qualcun altro.

Quando si verificano casi di autolesionismo oppure di tentato suicidio, è possibile segnalare questi episodi al nostro *team*: l'utente può contattare un numero verde nel proprio Paese per ricevere un aiuto, qualora fosse necessario.

Tutto questo è compreso nelle regole di Twitter.

Ho parlato fin qui delle politiche per contrastare comportamenti violenti e altri abusi, ma abbiamo anche politiche in materia di copyright, come vi ho detto prima, e altre ancora. Volevo semplicemente sottolineare quelle che oggi vi interessano maggiormente.

Oltre alle nostre politiche abbiamo, quindi, strumenti e meccanismi di segnalazione in caso di violazioni. Gli utenti possono fare le loro segnalazioni ai nostri *team* a Dublino e a San Francisco, che operano con varie lingue in vari Paesi. L'idea è la seguente: vogliamo consentire all'utente di gestire la propria esperienza. Gli utenti devono poter vedere i contenuti desiderati su Twitter ed esprimere le proprie opinioni personali. Abbiamo lanciato tre mesi fa quello che noi chiamiamo il filtro della qualità, che si trova nelle impostazioni delle notifiche. Gli utenti possono attivare un tasto di notifica che consente di vedere solo contenuti di qualità: al momento questo comprende soltanto i *tweet* di *spamming*. Molti ricevono *tweet spam* e questo può essere filtrato. Usiamo degli algoritmi che ci consentono di migliorare questi filtri di qualità. Abbiamo il tasto "mute" che ci consente di silenziare o di ignorare un altro utente. Quando non voglio vedere *spoiler* o informazioni sul mio programma preferito, ad esempio Game of Thrones, o non voglio leggere alcuni *tweet*, posso bloccare un utente, mentre gli altri utenti leggono i miei *tweet*. È uno strumento unidirezionale che consente di ignorare o bloccare un altro utente. Oltre a questo tasto di *muting*, abbiamo lanciato qualche giorno fa una notifica che consente, per esempio se qualcuno vi aggiunge ad una conversazione su Twitter, di disattivare o ignorare la conversazione e non riceverete più notifiche sui *tweet* inviati in questa conversazione.

Abbiamo anche la possibilità di silenziare parole: ad esempio potete silenziare alcune parole specifiche. Io ho silenziato un emoticon, Trump e Walking Dead, per

esempio. Potete togliere la voce a parole o *hashtag* e non vi arrivano notifiche quando altri inviano *tweet* con queste parole. Abbiamo anche lo strumento di blocco ‘a due vie’, da usare quando non volete interagire con un utente. Ad esempio, io ho bloccato questo utente e ricevo una notifica che non vedrò i suoi *tweet* e l’altro utente non vedrà i miei. È utile quando una persona ti manda continuamente dei *tweet* e voi non volete questa interazione. Quando voi cliccate sul profilo di quella persona, il sistema vi ricorda che l’avete bloccata. È una disattivazione completa della comunicazione tra due utenti.

Un altro strumento che abbiamo aggiunto di recente è quello di importazione e esportazione di liste di blocco (*block list*). I gruppi femminili lo utilizzano e questo strumento scaturisce da un suggerimento di un gruppo femminile negli Stati Uniti. Volevano poter condividere queste liste di *account* bloccati, perché molto spesso gli utenti prendono di mira uno stesso *account* e, grazie a questo strumento, gli utenti possono condividere le liste di *account* con i quali non vogliono interagire. Questo è molto utile per le comunità di utenti su Twitter.

È possibile fare segnalazioni non soltanto dal cellulare ma anche dal computer. Quando vedete un *tweet* che potenzialmente viola la nostra politica, potete usare la app del cellulare o il vostro pc e segnalare quel *tweet*, indicando se si tratta di *spam*, di immagini sconvenienti oppure di condotta abusiva o lesiva. Vi saranno chiesti ulteriori dati su quello che è successo per verificare se si tratta di discorso d’odio per motivi di razza, genere, orientamento sessuale e se è rivolto contro di voi. Si possono selezionare fino a cinque altri *tweet* correlati dello stesso *account*. Noi chiediamo altre informazioni. È una questione complessa e per questo chiediamo ulteriori *tweet* per cercare di ricostruire il contesto. Un buon esempio: abbiamo avuto un utente che ha segnalato la parola *woof*, una specie di abbaio, un po’ come farebbe un cane. Non sapevamo bene che cosa segnalassero gli utenti, quindi abbiamo chiesto di fornire più informazioni e ci è stato risposto che l’utente era sottoposto a molestie a scuola perché veniva chiamato cane. Abbiamo chiesto ulteriori informazioni per ricostruire il contesto e poi procedere alla chiusura dell’*account*. È veramente importante, quando c’è una segnalazione, ottenere il maggior numero di informazioni possibile.

Prima lei ha parlato delle forze di polizia e della collaborazione con Twitter. In effetti, abbiamo un importante flusso di segnalazioni con la polizia e di richieste di informazioni. Abbiamo una buona collaborazione con le forze di polizia in tutti i Paesi in cui siamo presenti e, quando c’è una richiesta di informazione, abbiamo dei moduli per le segnalazioni di emergenza o non di emergenza, a seconda delle circostanze. Un’altra cosa importante, quando viene segnalata una minaccia di violenza diamo all’utente la possibilità di stampare un rapporto che può presentare alla polizia locale per poterla utilizzare come prova. Spesso gli utenti cancellano il *tweet* e quindi le prove scompaiono; questa e-mail può essere stampata per poi essere presentata alle forze di polizia oppure a un avvocato per poter fornire una prova fisica della data, dell’ora e di ciò che è stato detto nel *tweet*. Abbiamo anche un Help Center, un centro d’assistenza, dove si può richiedere aiuto se si dimentica la *password*, se si vuole sapere di più sulla

nostra politica e sul sistema di segnalazione eccetera. È disponibile in tutte le lingue che noi supportiamo, circa quaranta.

Adesso vorrei parlare più approfonditamente degli interventi successivi alla constatazione di una violazione o di un abuso che sono stati segnalati. Di recente abbiamo iniziato a chiedere alle persone di verificare il numero telefonico e questo crea più 'attrito' per l'utente, scoraggiandolo a continuare condotte censurabili per il timore di essere identificato più facilmente tramite il numero di cellulare. Possiamo anche chiedere all'utente di cancellare il *tweet*: la persona che ha postato il *tweet* può rendersi conto di aver violato una specifica politica, le viene offerta una pausa di riflessione e la possibilità di cancellare il *tweet* prima di essere riammesso sulla piattaforma. In questo modo, prima di riprendere a twittare, rifletterà sulle azioni che ha compiuto.

Abbiamo anche un periodo di *cooling off*, per così dire, di raffreddamento, per dare agli utenti il tempo di pensare a quello che hanno fatto. Ci sono persone, per esempio, durante partite di calcio o situazioni in cui sono molto su di giri, che twittano cose che non intendevano twittare e quindi offriamo loro un periodo di raffreddamento, di allontanamento dalla piattaforma, per dar loro la possibilità di riflettere su ciò che hanno fatto prima di tornare sulla piattaforma. Vogliamo incoraggiare le persone a pensare di più a quello che fanno, piuttosto che espellerle dalla piattaforma; dar loro una seconda opportunità per riflettere sulle proprie azioni nei confronti degli altri. Chiaramente, però, se dopo questa pausa di riflessione continuano a violare le nostre politiche, possiamo chiudere l'*account* in modo permanente, in modo tale da negare loro l'accesso alla piattaforma. Questi sono degli esempi diversi del modo in cui chiediamo agli utenti di riflettere su quello che hanno fatto prima di un nostro intervento specifico. In questo caso, il periodo di raffreddamento dà all'utente dieci ore prima di poter tornare sulla piattaforma. In altri casi verificiamo il numero di cellulare oppure mostriamo le politiche che sono state violate. Devono sempre cancellare il *tweet* prima di essere riammessi sulla piattaforma.

Vorrei adesso esporre brevemente la situazione relativa alle segnalazioni di rischio di suicidio e autolesionismo. Se qualcuno segnala casi di questo genere, chiediamo di darci più informazioni e poi forniamo all'utente e a chi ha fatto la segnalazione un numero telefonico locale – un esperto che può gestire queste situazioni – da chiamare per chiedere assistenza. Questo è un esempio che riguarda il Regno Unito con l'organizzazione dei Samaritans (*riferimento ad una presentazione proiettata nel corso dell'audizione*). La seconda diapositiva è una risposta che chiede agli utenti di darci ulteriori informazioni (*riferimento ad una presentazione proiettata nel corso dell'audizione*). Spesso non disponiamo di informazioni sufficienti per poter intervenire; in questi casi rispondiamo alla loro mail, chiedendo di fornirci ulteriori elementi di contesto per poter decidere come meglio intervenire.

Infine, vorrei concludere parlando del *counter speech*, la contro-narrativa. Come *team*, lavoriamo insieme a ong e altre organizzazioni per cercare di combattere le violazioni dei diritti, l'estremismo violento, le molestie, eccetera, creando messaggi

positivi. Se lo desiderate, posso fornirvi altri esempi del lavoro che abbiamo svolto in questo senso.

PRESIDENTE. Per le domande e le considerazioni rispetto a questa presentazione do anzitutto la parola alla professoressa Saraceno, che già prima voleva chiedere dei chiarimenti. Prego.

CHIARA SARACENO. Se ho ben capito, gran parte delle azioni che voi intraprendete sono su segnalazione degli utenti, cioè reagite alle segnalazioni, non fate operazioni di monitoraggio diretto, raramente o mai prendete iniziative direttamente. Questo significa che il tempo tra la denuncia e la vostra eventuale reazione può essere molto lungo e nel frattempo la cosa può andare molto avanti. Questa è la mia prima osservazione o domanda, se vuole.

La seconda riguarda il fatto che gran parte delle azioni difensive che voi suggerite riguardano essenzialmente la possibilità di non ricevere messaggi negativi anche su se stessi, ma senza sapere se questi messaggi negativi invece vanno avanti sulla piattaforma. Paradossalmente se qualcuno mi manda dei *tweet* antipatici o sgradevoli lo posso bloccare, ma questo non impedisce che questo signore o signora continui a mandarli ad altre persone senza che io lo sappia, perché l'ho bloccato. Questa mi sembra un'arma lievemente a doppio taglio; cioè io non ricevo più messaggi sgradevoli, ma di questi messaggi sgradevoli addirittura non ho più controllo. Complessivamente è la stessa impressione che abbiamo avuto dall'audizione dei rappresentanti di Facebook e in minor misura dell'AgCom stamattina, quella di una grande impotenza rispetto a ciò che succede di sgradevole sul *web* e dintorni.

PRESIDENTE. Dott. Gazzelloni, prego.

SAVERIO GAZZELLONI. Grazie. Mi ricollego alle osservazioni della professoressa Saraceno che hanno anticipato il cuore della domanda che volevo fare. È chiaro che questa strategia mirata sugli utenti è volta ad aumentare la consapevolezza da parte degli utenti stessi. Problema serio è che, da un lato, non possiamo pensare che tutti gli utenti siano così consapevoli, dall'altro, c'è la dimensione del fenomeno. È chiaro che la vostra scelta di politica industriale si basa sul fatto che controllare 500 milioni di *tweet* al giorno è impresa quasi impossibile. La domanda molto semplice è se avete mai, a livello industriale, ritenuto possibile fare investimenti tecnologici e finanziari nella direzione di un controllo fatto sulla base di intelligenze artificiali. Esistono *software* e piattaforme molto avanzate da questo punto di vista e la stessa brevità del testo, i famosi 140 caratteri, potrebbe facilitare molto l'utilizzo di piattaforme di intelligenza artificiale, dal punto di vista dell'analisi semantica, e in parte risolverebbero il problema evidenziato dalla professoressa Saraceno. Non è tanto bloccare le ricezioni, quanto impedire gli invii.

PRESIDENTE. Dottoressa Naletto, prego.

GRAZIA NALETTO. Grazie. In effetti sono stata anch'io anticipata dagli altri due interventi per quanto riguarda il primo punto. La domanda che avrei voluto fare è se sono stati attivati dei progetti di ricerca da parte dell'azienda finalizzati proprio a rendere possibile l'attività di monitoraggio e quindi di prevenzione al di là delle segnalazioni. La seconda domanda riguarda la formazione: vorrei sapere se la vostra azienda ha mai realizzato attività di formazione rivolte non tanto o non solo a promuovere contronarrative, ma a rendere più consapevoli le organizzazioni della società civile e comunque enti attivi nella lotta contro le discriminazioni e l'odio rispetto agli strumenti che possono essere utilizzati al fine di fare segnalazioni. Grazie.

PRESIDENTE. Dott. Ferrari, prego.

ALESSANDRO FERRARI. Ho cercato *fuck Islam Twitter* e ho trovato molto materiale su questa combinazione di parole. Un algoritmo potrebbe eventualmente bloccarla in maniera abbastanza semplice. Questo non viene fatto per ragioni economiche di investimento o perché si ritiene che non sia possibile selezionare tra le parole, che siano tutte, in un certo senso, accettabili in una sorta di libero mercato in cui alla fine vince il più forte? Si diceva prima, durante l'audizione di AgCom, nel momento in cui il virtuale e il reale sono sempre più intrecciati alla fine nel virtuale si deve rimanere chiusi in casa. Quindi l'unica possibilità è respingere un'aggressione piuttosto che poterla fermare prima che si sviluppi. Mi interessa capire se dietro Twitter c'è anche questa idea di una sorta di libero mercato delle idee che si traduce poi in una vittoria del più forte su delle situazioni di fragilità di vario tipo.

PRESIDENTE. Come ho chiesto prima, in sede di introduzione alla sua audizione, io vorrei sapere se voi avete dei *team* di sorveglianza che si occupano dei Paesi specifici. Ad esempio, in Italia avete delle persone in grado di capire il livello di discriminazione di un *tweet*? Recentemente in questo Paese una giovane donna, Tiziana Cantone, si è suicidata perché le sue immagini sono state caricate su un *social network* e, nonostante il giudice avesse ordinato di ritirarle, continuavano a circolare in rete. Se io ricevo un *tweet*, io o chiunque altro, con scritto "*farai la fine di Tiziana Cantone*", se la persona che si dovrebbe occupare di ricevere le segnalazioni dall'Italia non è italiana dirà probabilmente: "e allora? Chi è?". Pertanto io mi chiedo se non ritenete di avere una grande responsabilità da dover, in qualche modo, investire risorse nei vari Paesi che possano interagire con la polizia per tutelare i vostri utenti. La domanda è: quanto tempo passa tra una segnalazione e la rimozione di quel *tweet*? E nel frattempo che succede alla persona offesa? Non sarebbe meglio avere dei *national teams* in possesso di un canale preferenziale con la polizia postale – che si occupa di questo – per ridurre i possibili

danni e anche decisioni estreme che a volte purtroppo accadono come quella di togliersi la vita? non sarebbe questo un modo di dimostrare responsabilità da parte di Twitter?

KIRA O'CONNOR. Grazie a tutti per le domande. Il monitoraggio è un tema che è emerso più volte. È vero che i nostri operatori sono a San Francisco o Dublino, tuttavia abbiamo *team* che seguono determinati Paesi, anche con operatori che conoscono il mercato italiano o sono di origine italiana e conoscono la lingua e quindi in grado di seguire le questioni che avete sollevato. Sull'odio, prevediamo una formazione globale per tutti i nostri operatori in modo che possano comprendere i contesti culturali locali; se dovesse emergere qualcosa di sospetto che non capiscono bene, possono fare delle verifiche con i dipendenti che hanno le conoscenze linguistiche e conoscono il contesto culturale. Siamo consapevoli di non aver sempre fatto la cosa giusta in ogni singolo caso, ma facciamo in modo di avere nel *team* persone in grado di esaminare un episodio che si dovesse verificare in un particolare Paese ed in una particolare lingua. Per i tempi, dipende dal caso: se è una questione di vita o di morte, l'intervento è molto rapido; se l'utente ha dimenticato una *password* ci vogliono, magari, alcune giornate.

PRESIDENTE. Ma in mezzo, tra la minaccia della vita e la *password*, ...

KIRA O'CONNOR. Sì. Certamente. Il tempo dell'intervento dipende dalla segnalazione che arriva ma, come dicevo, se siamo in una situazione grave, un caso di vita o di morte, l'intervento è immediato.

Per rispondere alla sua prima domanda riguardo al monitoraggio, noi non lo eseguiamo in modo propositivo sulla piattaforma per individuare eventuali violazioni. Come ho già avuto modo di illustrare precedentemente, noi incoraggiamo le segnalazioni da parte degli utenti per comprendere un po' il contesto e, in proposito, abbiamo condotto degli esperimenti per vedere come si possono analizzare delle parole chiave, per esempio.

Qualcuno ha prima parlato di parole chiave quali ad esempio (e mi scuso per i termini) *fuck Islam*. Ma quando si cercano le parole chiave, a volte dipende dal contesto. Ad esempio la parola *slut*, espressione volgare per indicare una prostituta, molto spesso si usa in modo colloquiale, *I'm slut for pizza*, cioè 'a me piace la pizza' e in questo caso si tratta soltanto di un gergo comunemente utilizzato. Bisogna quindi comprendere bene queste differenze e fare molta attenzione nei controlli per distinguere tra libertà di espressione e molestie. Se qualcuno vuol dire che la propria fidanzata è una cagna non dobbiamo necessariamente rimuovere questo contenuto, se avviene in una conversazione più estesa. Questo per rispondere alla domanda sul monitoraggio.

Riguardo all'arma a doppio taglio: sì, è vero non possiamo rimuovere tutti i contenuti contenenti le parole *slut*, *fuck* eccetera e togliere questi *tweet*, perché dobbiamo fare attenzione a non ammutolire la voce delle persone e a non ostacolare la libertà di espressione.

CHIARA SARACENO. Il problema è: io posso silenziare qualcuno che mi insulta, che mi dà fastidio, ma posso silenziarlo nei miei confronti, non posso silenziarlo se continua a insultarmi con altre persone.

KIRA O' CONNOR. Sì, la funzione di *mute* e *block* e gli altri strumenti di controllo di cui disponiamo non sono perfetti e quindi certo a questa persona non possiamo impedire in modo permanente di agire in quel modo. La speranza è che, se la blocchi, una persona capirà che la sua condotta è inaccettabile. Certo non funziona sempre, per questo è anche necessaria la collaborazione di altre organizzazioni per far capire che nella società non è accettabile rivolgersi così ad altri, ma questa è una cosa che richiede un impegno collettivo da parte delle imprese, dei governi, della società tutta, perché è una questione che riguarda tutta la società nel suo insieme.

La seconda domanda riguarda la maggiore consapevolezza e l'uso possibile di nuove tecnologie, investendo nell'intelligenza artificiale. Abbiamo ottenuto buoni risultati con l'intelligenza artificiale rispetto allo sfruttamento sessuale minorile e, in collaborazione con altre società, quali la IWF, abbiamo deciso di usare gli *hash* per identificare episodi di sfruttamento sessuale. Qui abbiamo visto dei progressi con l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, però non sempre riusciamo ad operare al meglio. A volte quando facciamo una ricerca tramite parole chiave, il messaggio non viene compreso dal computer. Forse tra qualche anno ci saranno miglioramenti e i nostri *team*, soprattutto quelli che si occupano dello sfruttamento sessuale minorile, esaminano di continuo queste nuove possibilità e cercano di capire in che modo si potrà sfruttare questa tecnologia in futuro. Non so se ho dimenticato qualche altra domanda.

Il terzo commento riguarda la sensibilizzazione e la formazione per sensibilizzare la società civile che si occupa di queste tematiche. Lo abbiamo fatto in Italia, in tutta Europa e in tutto il mondo e questa sera ne abbiamo un esempio: ospiteremo venti ong per dire loro come devono fare queste segnalazioni, ma offriamo anche una buona formazione su come organizzare una campagna Twitter usando la contro-narrativa, e anche su come segnalare nel modo appropriato questi episodi per portarli alla nostra attenzione. Questo evento si tiene questa sera alle diciotto. Inoltre lavoriamo con UNAR per formare le 500 organizzazioni con cui lavorano, insegnando loro come fare queste segnalazioni.

PRESIDENTE. Penso che usare una politica che si incentra sulla responsabilità del *recipient* è un po' esimersi dalle proprie responsabilità perché, vede, oggi anche nella sfera politica abbiamo visto e stiamo vedendo come l'utilizzo di Twitter può essere un modo per diffondere informazioni false, delegittimanti, notizie inventate che vogliono distruggere la reputazione di una persona e questo a livello di democrazia è un peso enorme. Una piattaforma digitale, io credo, non può solamente dire 'noi siamo uno strumento'.

Microsoft mise in circolazione il robot *Tay*, l'intelligenza artificiale, che riceveva le reazioni dei *Millennials* americani su alcuni temi: alla fine Microsoft l'ha ritirato perché, passando attraverso Twitter, ripeteva tutti i messaggi su Hitler, inneggiava a Hitler, a messaggi antisemiti. Microsoft l'ha quindi ritirato ma Twitter, che era la piattaforma su cui venivano diffusi questi messaggi, non ha reagito a questa predominanza di tweet che diffondono odio. C'è dunque da capire come una piattaforma così determinante per influenzare la mentalità e le politiche possa assumersi la propria responsabilità. È un *media platform* più che un mero strumento, quindi non si può pensare che tutto sia rimesso alla responsabilità degli altri. E questa storia del robot la trovo molto significativa, non so se ne siete a conoscenza ma è veramente incredibile quello che è successo. Non so se lei ci vuole dare qualche informazione in più su questo.

KIRA O'CONNOR. In realtà non posso parlare a nome della Microsoft.

PRESIDENTE. No, certamente. Non le chiedevo di fare questo.

KIRA O'CONNOR. Era noto che quel robot funzionava sulla base dell'intelligenza artificiale e le persone sapevano bene cosa sarebbe successo se avessero twittato certi messaggi, questo le ha influenzate e quindi hanno inviato dei *tweet* proprio per scatenare certe reazioni. In sostanza lo hanno manipolato: le persone mandavano i *tweet* sapendo che si trattava di un robot e che avrebbe reagito in un certo modo. Comunque è una questione che riguarda tutta la società. Io non voglio ignorare le vittime, le persone che subiscono le molestie, ma è necessario contrastare queste condotte censurabili a livello individuale e quotidiano ed è anche un impegno per tutta la società. Tutti si devono assumere questa responsabilità, Internet, Twitter, gli altri *social media*.

PRESIDENTE. Twitter è un moltiplicatore, può diventare, sta diventando un moltiplicatore di odio. Che l'odio sia presente nella società lo sappiamo, ma quando questo diventa globale la piattaforma che lo diffonde deve assumersi le proprie responsabilità per contenerlo, non può solamente dare all'utente l'onere di occuparsi di non ricevere il messaggio. Non può essere questa la *policy*. Non è sufficiente. Questo va bene ma non basta. Io penso che sia necessaria una seria riflessione su come contrastare questo fenomeno che sta divorando tutti, che sta avvelenando la nostra società. Noi non possiamo dire questa è la *policy* e basta, ci affidiamo all'utente, se lo volete usare è così. Penso che sia richiesto uno sviluppo rispetto alla responsabilità, bisogna capire come liberare Twitter dall'odio e per fare questo io credo ci sia bisogno da parte della società di un impegno in termini di risorse umane e di attenzione; non basta dire noi siamo una piattaforma, non siamo una *media company*. Non ci si può liberare dalla responsabilità quando la responsabilità esiste: il *robot* diffondeva messaggi di odio, antisemiti e nazisti, perché Twitter non ha fermato quei messaggi?

KIRA O'CONNOR. Sicuramente è una questione che riguarda tutta la società e rispecchia quello che accade nella società. Molto spesso al nostro interno discutiamo del fatto che se dovessimo eliminare tutti i messaggi e togliere tutti i *tweet* offensivi o con i quali non siamo d'accordo, ci troveremmo in una situazione in cui gli utenti si rivolgerebbero a luoghi sul *web* più oscuri. È difficile stabilire il confine tra molestie e libertà di espressione. Chiaramente noi interveniamo nei casi più evidenti, ma dobbiamo capire come rispondere meglio a questi episodi in quanto piattaforma ed è un impegno che noi ci siamo assunti. Abbiamo lanciato recentemente nuove politiche più incisive e più ampie e cerchiamo sempre di capire come possiamo migliorare, anche attraverso il confronto con altre imprese e altre organizzazioni in tutto il mondo oppure in occasioni come queste. Comunque, alla fine, tutti nella società devono essere coinvolti, tutti dobbiamo condannare comportamenti che sono inaccettabili nella vita reale o su Internet.

PRESIDENTE. La ringrazio per la sua partecipazione a questa Commissione. Credo che questo sia il tempo della responsabilità per tutti, per chi fa le leggi ma anche per le grandi società che influenzano il pensiero e determinano l'andamento della democrazia. Vi ringrazio.

La seduta termina alle ore 17,20.