II

(Atti per i quali la pubblicazione non è una condizione di applicabilità)

CONSIGLIO

RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO

del 24 settembre 1998

concernente lo sviluppo della competitività dell'industria dei servizi audiovisivi e d'informazione europei attraverso la promozione di strutture nazionali volte a raggiungere un livello comparabile e efficace di tutela dei minori e della dignità umana

(98/560/CE)

IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 130,

vista la proposta della Commissione,

visto il parere del Parlamento europeo [1],

visto il parere del Comitato economico e sociale [2],

(1) considerando che la Commissione il 16 ottobre 1996 ha adottato il Libro verde «La tutela dei minori e della dignità umana nei servizi audiovisivi e d'informazione» e che il Consiglio lo ha accolto con favore nella sua sessione del 16 dicembre 1996;

(2) considerando che il Parlamento europeo [3], il Comitato economico e sociale [4] e il Comitato delle regioni [5] hanno adottato pareri sul Libro verde;

(3) considerando che le conclusioni del processo di consultazione sono state presentate dalla Commissione al Consiglio nella sessione del 30 giugno 1997, ed hanno ricevuto da quest'ultimo un'accoglienza unanimemente positiva;

(4) considerando che il 16 ottobre 1996 la Commissione ha adottato la comunicazione relativa alle informazioni di contenuto illegale e nocivo su Internet; che il 17 febbraio 1997 il Consiglio e i rappresentanti dei governi degli Stati membri riuniti in sede di Consiglio hanno adottato la risoluzione sulle informazioni di contenuto illegale e nocivo su Internet [6]; che il 24 aprile 1997 il Parlamento europeo ha adottato un parere sulla comunicazione della Commissione relativa alle informazioni di contenuto illegale e nocivo su Internet; che i suddetti lavori continuano in maniera complementare alla presente raccomandazione, in quanto trattano specificamente di tutte le forme di contenuto illegale e nocivo su Internet;

(5) considerando che la presente raccomandazione riguarda, in particolare, i problemi della tutela dei minori e della dignità umana nei servizi audiovisivi e d'informazione messi a disposizione del pubblico, indipendentemente dai modi di diffusione (quali radiodiffusione, servizi privati in linea o servizi su Internet);

(6) considerando che, per promuovere la competitività dell'industria dei servizi audiovisivi e di informazione e il suo adeguamento allo sviluppo tecnologico e ai cambiamenti strutturali, l'informazione, la sensibilizzazione e l'istruzione degli utenti costituiscono strumenti di azione della massima importanza; che ciò costituisce anche una condizione per

[1] Parere espresso il 13 maggio 1998 (non ancora pubblicato nella Gazzetta ufficiale).
[2] GU C 214 del 10. 7. 1998, pag. 25.
[3] GU C 339 del 10. 11. 1997, pag. 420.
[4] GU C 287 del 22. 9. 1997, pag. 11.
[5] GU C 215 del 16. 7. 1997, pag. 37.
[6] GU C 70 del 6. 3. 1997, pag. 1.

la piena partecipazione del cittadino europeo alla società dell'informazione; che è pertanto opportuno incoraggiare, in maniera complementare alle misure di tutela dei minori e di lotta contro i contenuti illegali lesivi della dignità umana, un uso lecito e responsabile dei servizi di informazione e di comunicazione attraverso l'esercizio, tra l'altro, delle misure di controllo parentale;

(7) considerando che la direttiva 97/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 1997, che modifica la direttiva 89/552/CEE del Consiglio relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive [1], in particolare gli articoli 22, 22 bis e 22 ter, prevede un complesso di provvedimenti finalizzati alla tutela dei minori rispetto ai programmi di radiodiffusione televisiva allo scopo di assicurare la libera circolazione di questi ultimi;

(8) considerando che lo sviluppo dei servizi audiovisivi e d'informazione è di vitale importanza per l'Europa, tenuto conto del loro formidabile potenziale sia in materia di istruzione e di accesso all'informazione e alla cultura che di sviluppo economico e di creazione di posti di lavoro;

(9) considerando che la piena realizzazione di questo potenziale presuppone l'esistenza di un'industria efficiente e innovatrice nella Comunità; che spetta anzitutto alle imprese perseguire e migliorare la propria competitività, se necessario con il sostegno delle pubbliche autorità;

(10) considerando che la creazione del clima di fiducia necessario alla realizzazione del potenziale dei servizi audiovisivi e d'informazione mediante l'eliminazione degli ostacoli allo sviluppo e alla piena competitività della suddetta industria è promossa dalla protezione di taluni importanti interessi generali, in particolare la tutela adeguata dei minori e della dignità umana;

(11) considerando che il miglioramento delle condizioni generali della competitività dell'industria europea dei servizi audiovisivi e d'informazione passa attraverso lo sviluppo di un ambiente propizio alla cooperazione fra le imprese del settore in materia di tutela dei minori e della dignità umana;

(12) considerando che l'esistenza di determinate condizioni tecnologiche consente un grado elevato di tutela dei suddetti importanti interessi generali, in particolare la tutela dei minori e della dignità umana e, di conseguenza, l'accettazione da parte dell'insieme degli utilizzatori di tali servizi;

(13) considerando che è quindi importante incoraggiare le imprese a sviluppare un quadro nazionale di autoregolamentazione attraverso una cooperazione fra di esse e le altre parti interessate; che l'autoregolamentazione potrebbe offrire alle imprese gli strumenti per adeguarsi rapidamente all'accelerazione del progresso tecnico e alla globalizzazione dei mercati;

(14) considerando che la tutela degli interessi generali deve essere perseguita nel quadro dei principi fondamentali di rispetto della vita privata e della libertà di espressione, sanciti in particolare dagli articoli 8 e 10 della convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali e riconosciuti dall'articolo F, paragrafo 2 del trattato sull'Unione europea nonché dalla giurisprudenza della Corte di giustizia quali principi generali di diritto comunitario;

(15) considerando che qualsiasi restrizione di tali diritti e libertà deve essere non discriminatoria, necessaria rispetto all'obiettivo perseguito e rigorosamente proporzionata alle limitazioni che impone;

(16) considerando che la natura globale delle reti di comunicazione rende necessario un approccio internazionale ai problemi di tutela dei minori e della dignità umana nei servizi audiovisivi e d'informazione; che, in questo contesto, lo sviluppo di un quadro indicativo comune a livello dell'Unione europea permette al tempo stesso di promuovere i valori europei e dare un contributo decisivo al dibattito internazionale;

(17) considerando che è fondamentale affrontare in modo distinto i problemi relativi ai contenuti illegali lesivi della dignità umana e quelli relativi ai contenuti legali ma comunque pregiudizievoli ai minori e al loro sviluppo fisico, mentale o morale; che queste due problematiche possono richiedere impostazioni e soluzioni diverse;

(18) considerando che le legislazioni nazionali degli Stati membri che stabiliscono i principi e le regole in materia di tutela dei minori e della dignità umana riflettono la diversità delle culture e delle sensibilità nazionali e locali; che in questo contesto occorre rivolgere particolare attenzione all'attuazione del principio di sussidiarietà;

(19) considerando che, a livello comunitario, vista la natura transnazionale delle reti di comunicazioni, l'efficacia dei provvedimenti nazionali risulterebbe rafforzata da un coordinamento tra le iniziative nazionali e tra gli organismi incaricati della loro realizzazione conformemente alle responsabilità e funzioni rispettive delle parti interessate, nonché dallo sviluppo della cooperazione e dello scambio di buone pratiche nei settori pertinenti;

[1] GU L 202 del 30. 7. 1997, pag. 60.

(20) considerando che lo sviluppo dell'autoregolamentazione degli operatori dovrebbe contribuire, a titolo complementare e nel rispetto dei quadri normativi pertinenti a livello nazionale e comunitario, alla rapida messa in opera di soluzioni concrete ai problemi di tutela dei minori e della dignità umana pur conservando la flessibilità necessaria per tener conto della rapida evoluzione dei servizi audiovisivi e di informazione;

(21) considerando che il contributo della Comunità, che è finalizzato ad integrare l'azione degli Stati membri in materia di tutela dei minori e della dignità umana nei servizi audiovisivi e d'informazione, dovrebbe fondarsi sul pieno ricorso agli strumenti esistenti;

(22) considerando che dovrebbe esservi uno stretto coordinamento delle diverse iniziative condotte parallelamente al seguito dato al Libro verde, in particolare i lavori effettuati nel quadro della comunicazione «Informazioni di contenuto illegale e nocivo su Internet», inclusa la risoluzione adottata dal Consiglio e dai rappresentanti dei governi degli Stati membri riuniti in sede di Consiglio del 17 febbraio 1997, la risoluzione del Parlamento europeo del 1997 e le due relazioni del gruppo di lavoro presentate al Consiglio il 28 novembre 1996 e il 27 giugno 1997, i lavori svolti in base all'articolo 22 ter della direttiva 89/552/CEE del Consiglio, del 3 ottobre 1989, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive [1], nonché i lavori in materia di cooperazione nei settori della giustizia e degli affari interni;

(23) considerando che l'attuazione della presente raccomandazione avverrà in stretto coordinamento con quella di qualsiasi eventuale nuova misura derivante dai lavori sul seguito dato alla comunicazione «Informazioni di contenuto illegale e nocivo su Internet»,

I. RACCOMANDA agli Stati membri di favorire l'instaurarsi di un clima di fiducia che avvantaggi lo sviluppo dell'industria dei servizi audiovisivi e d'informazione:

1. promuovendo, a integrazione del quadro normativo, la creazione su base volontaria di quadri nazionali per la tutela dei minori e della dignità umana nei servizi audiovisivi e d'informazione attraverso:

— l'incoraggiamento, secondo le tradizioni e prassi nazionali, della partecipazione di tutte le parti interessate (quali utenti, consumatori, imprese e autorità pubbliche) alla definizione, applicazione e valutazione di misure nazionali nei settori contemplati dalla presente raccomandazione;

— la creazione di un quadro nazionale di autoregolamentazione da parte di operatori di servizi in linea, tenendo conto dei principi indicativi e della metodologia descritti nell'allegato;

— una cooperazione a livello comunitario per lo sviluppo di metodologie di valutazione comparabili;

2. promuovendo, in maniera complementare ai quadri normativi nazionali e comunitari che disciplinano la radiodiffusione, la ricerca e la sperimentazione su base volontaria di nuovi strumenti di tutela dei minori e d'informazione dei telespettatori da parte degli organismi di radiodiffusione operanti nella propria giurisdizione;

3. prendendo iniziative efficaci, se pertinenti e possibili, per ridurre eventuali ostacoli allo sviluppo dell'industria dei servizi in linea e sostenendo nel contempo la lotta contro la circolazione di contenuti illegali lesivi della dignità umana attraverso:

— il trattamento dei reclami e la trasmissione delle informazioni necessarie sul presunto contenuto illegale alle autorità competenti a livello nazionale;

— la cooperazione transnazionale tra gli organi competenti in materia di reclami per rendere più efficaci le misure nazionali;

4. promuovendo, per incoraggiare la ripresa degli sviluppi tecnologici e in aggiunta e in linea con i provvedimenti di natura normativa e di altra natura esistenti che riguardano i servizi di radiodiffusione e in stretta collaborazione con le parti interessate:

— azioni volte ad educare i minori ad un uso responsabile dei servizi audiovisivi e d'informazione in linea, in particolare grazie ad una migliore sensibilizzazione di genitori, educatori e insegnanti, sul potenziale dei nuovi servizi e sugli strumenti di tutela adeguata dei minori;

— azioni volte a facilitare, se opportuno e necessario, l'identificazione e l'accesso a contenuti e servizi di qualità per i minori, anche fornendo gli strumenti per l'accesso a scuole e luoghi pubblici.

[1] GU L 298 del 17. 10. 1989, pag. 23. Direttiva modificata dalla direttiva 97/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 202 del 30. 7. 1997, pag. 60).

II. RACCOMANDA alle industrie e alle parti interessate:

1. di cooperare, secondo le tradizioni e prassi nazionali, con le autorità competenti per dotarsi di strutture rappresentative di tutte le parti interessate a livello nazionale al fine, in particolare, di facilitare la partecipazione ad attività di coordinamento a livello europeo ed internazionale nei settori contemplati dalla presente raccomandazione;
2. di collaborare all'elaborazione di codici di comportamento per la tutela dei minori e della dignità umana applicabili ai servizi in linea, per creare tra l'altro un ambiente favorevole allo sviluppo di nuovi servizi, tenendo conto dei principi e della metodologia descritti nell'allegato;
3. di sviluppare e sperimentare, su base volontaria, per quanto riguarda i servizi di radiodiffusione, nuovi strumenti di tutela dei minori e di informazione dei telespettatori per incoraggiare l'innovazione, migliorando nel contempo tale tutela;
4. di sviluppare misure positive a favore dei minori, comprese iniziative volte a facilitare un più ampio accesso dei minori ai servizi audiovisivi e d'informazione, evitando però quelli di contenuto potenzialmente nocivo;
5. di collaborare al controllo e alla valutazione periodica delle iniziative realizzate a livello nazionale in applicazione della presente raccomandazione.

III. INVITA la Commissione:

1. ad agevolare, se del caso attraverso gli strumenti finanziari comunitari esistenti, la creazione di reti tra gli organismi incaricati della definizione e dell'attuazione dei quadri nazionali di autoregolamentazione e a facilitare gli scambi di esperienze e di buone pratiche, soprattutto in relazione a iniziative innovative, a livello comunitario, tra gli Stati membri e le parti interessate nei diversi settori cui si riferisce la presente raccomandazione;
2. ad incoraggiare la cooperazione nonché lo scambio di esperienze e buone pratiche fra gli organi di autoregolamentazione e quelli competenti per i reclami, al fine di favorire l'instaurarsi di un clima di fiducia combattendo la diffusione di contenuti illegali che rechino pregiudizio alla dignità umana nei servizi audiovisivi e d'informazione in linea;
3. a promuovere con gli Stati membri la cooperazione internazionale nei diversi settori cui si riferisce la presente raccomandazione, in particolare mediante lo scambio di esperienze e di buone pratiche tra gli operatori e le altre parti interessate della Comunità e i loro partner nelle altre regioni del mondo;
4. a sviluppare, in cooperazione con le autorità nazionali competenti, una metodologia di valutazione delle misure adottate in base alla presente raccomandazione, rivolgendo particolare attenzione al valore aggiunto apportato dal processo di cooperazione a livello comunitario e a presentare al Parlamento europeo e al Consiglio, due anni dopo l'adozione della presente raccomandazione, una relazione valutativa sulle sue ripercussioni.

Fatto a Bruxelles, addì 24 settembre 1998.

Per il Consiglio

Il Persidente

J. FARNLEITNER

ALLEGATO

ORIENTAMENTI INDICATIVI PER LA MESSA IN OPERA, A LIVELLO NAZIONALE, DI UN QUADRO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER LA TUTELA DEI MINORI E DELLA DIGNITÀ UMANA NEI SERVIZI AUDIOVISIVI E D'INFORMAZIONE IN LINEA

Obiettivo

I presenti orientamenti mirano a favorire l'instaurarsi di un clima di fiducia nell'industria dei servizi audiovisivi e d'informazione in linea garantendo una coerenza di base, a livello comunitario, nello sviluppo, da parte delle imprese e altre parti interessate, dei singoli quadri nazionali di autoregolamentazione per la tutela dei minori e della dignità umana. Questi orientamenti riguardano i servizi forniti a distanza, con mezzi elettronici. Essi non comprendono i servizi di radiodiffusione che rientrano nella direttiva 89/552/CEE del Consiglio o le trasmissioni radiofoniche. I contenuti interessati sono quelli messi a disposizione del pubblico piuttosto che quelli relativi alla corrispondenza privata.

Tale coerenza è finalizzata ad aumentare l'efficacia del processo di autoregolamentazione e a servire di base per la necessaria cooperazione transnazionale tra le parti interessate.

Tenuto conto del carattere volontario del processo di autoregolamentazione, destinato in primo luogo ad integrare la normativa in vigore e, nel rispetto della diversità degli approcci e delle sensibilità nei diversi Stati membri della Comunità, questi orientamenti indicativi riguardano quattro elementi chiave costitutivi del quadro nazionale di autoregolamentazione:

— la consultazione e la rappresentatività delle parti interessate,

— il codice (i codici) di comportamento,

— gli organismi nazionali che permettono la cooperazione a livello comunitario,

— la valutazione nazionale dei quadri di autoregolamentazione.

1. CONSULTAZIONE E RAPPRESENTATIVITÀ DELLE PARTI INTERESSATE

L'obiettivo è di garantire che la definizione, l'applicazione e la valutazione di un quadro di autoregolamentazione a livello nazionale si basino sulla partecipazione piena e completa delle parti interessate, tra cui le autorità pubbliche, gli utenti, i consumatori e le imprese che sono direttamente o indirettamente coinvolti nell'industria dei servizi audiovisivi e d'informazione in linea. Dovrebbero essere chiaramente definite le rispettive responsabilità e funzioni delle parti interessate, sia pubbliche che private.

Nel quadro del processo volontario costituito dall'autoregolamentazione, l'accettazione e l'efficacia di un quadro di autoregolamentazione a livello nazionale dipendono dal livello di attiva collaborazione di tutte le parti interessate alla sua definizione, applicazione e valutazione.

Tutte le parti interessate dovrebbero anche contribuire ad azioni di più lungo termine, quali lo sviluppo di strumenti o di concetti comuni (per esempio in materia di etichettatura dei contenuti) o l'elaborazione di misure di accompagnamento (per esempio, in materia d'informazione, di sensibilizzazione e di istruzione).

2. CODICE (CODICI) DI COMPORTAMENTO

2.1. Considerazioni generali

L'obiettivo perseguito è l'elaborazione, all'interno del quadro nazionale di autoregolamentazione, di norme di base rigorosamente proporzionate agli obiettivi perseguiti; tali norme dovrebbero essere integrate in un codice (codici) di comportamento adottato (adottati) e messo (messi) in opera volontariamente dagli operatori interessati (vale a dire in prima istanza le imprese) e il cui contenuto riguardi almeno le materie definite al punto 2.2.

Nell'elaborazione di tali norme si dovrebbe tener conto soprattutto:

— della diversità dei servizi e delle funzioni assolte dalle diverse categorie di operatori (fornitori di rete, di accesso, di servizi, di contenuti ecc.) e delle loro rispettive competenze;

— la diversità dei tipi di ambiente e di applicazione tra i servizi in linea (reti aperte e chiuse, applicazione di livelli diversi di interattività).

In questa prospettiva, gli operatori possono essere indotti a dotarsi di uno o più codici di comportamento.

In considerazione di tale diversità, dovrebbe essere valutata l'adeguatezza delle norme elaborate sulla base:

— dei principi di libertà di espressione e di tutela della vita privata nonché del principio della libera circolazione dei servizi;

— del principio di fattibilità tecnica ed economica rispetto all'obiettivo globale di sviluppo della società dell'informazione in Europa.

2.2. **Contenuto del codice (dei codici) di comportamento**

Il codice (i codici) di comportamento dovrebbe (dovrebbero) prevedere norme in materia di:

2.2.1. *Tutela dei minori*

Obiettivo: educare i minori ad un uso responsabile dei servizi in linea ed evitare che accedano senza il consenso dei genitori o dei loro educatori a contenuti legalmente consentiti nocivi al loro sviluppo fisico, mentale o morale. Ciò dovrebbe riguardare, oltre a delle azioni coordinate per l'educazione e la sensibilizzazione dei minori, l'elaborazione di norme complementari nei seguenti settori.

a) Informazione agli utenti

Obiettivo: ai fini di un'utilizzazione responsabile delle reti, gli operatori dei servizi in linea dovrebbero informare gli utenti, ogni volta che ciò sia possibile, su qualsiasi rischio derivante dal contenuto di taluni servizi in linea e sugli adeguati strumenti di protezione esistenti.

I codici di comportamento dovrebbero prevedere ad esempio norme di base concernenti la natura delle informazioni da mettere a disposizione degli utenti nonché i tempi e la forma della loro comunicazione. Occorrerebbe sfruttare al massimo tutti i momenti che si prestano alla comunicazione delle informazioni (acquisto di attrezzature tecniche, sottoscrizione di un contratto con l'utente, siti web, ecc.).

b) Presentazione dei contenuti legalmente consentiti nocivi ai minori

Obiettivo: i contenuti legalmente consentiti nocivi allo sviluppo fisico, mentale o morale dei minori dovrebbero essere presentati, ogni volta che ciò sia possibile, in modo da fornire agli utenti un minimo di informazioni sul loro carattere potenzialmente pregiudizievole per i minori.

Pertanto, i codici di comportamento dovrebbero prevedere ad esempio norme di base destinate agli operatori dei servizi in linea interessati, agli utenti e ai fornitori di contenuti; tali norme dovrebbero fissare a quali condizioni l'offerta e la diffusione dei contenuti nocivi ai minori dovrebbero essere subordinate, ogni volta che ciò sia realizzabile, all'uso di dispositivi di tutela tra cui in particolare:

— una pagina di avvertenza (warning page), un segnale sonoro o visivo,

— l'etichettatura descrittiva e/o la classificazione dei contenuti,

— sistemi di verifica dell'età degli utenti.

Al riguardo si dovrebbe dare la precedenza ai sistemi di protezione applicati al modo in cui vengono presentati i contenuti legali manifestamente nocivi ai minori, come per esempio la pornografia o la violenza.

c) Sostegno all'esercizio del controllo parentale

Obiettivo: i genitori, gli educatori e le altre persone che hanno la responsabilità dei minori dovrebbero, ogni volta che ciò sia possibile, avvalersi dell'assistenza di servizi o dispositivi facili da usare e sufficientemente flessibili, in modo che i minori di cui tali persone sono responsabili possano avere accesso a dei servizi, in maniera autonoma, senza compromettere le loro scelte educative.

I codici di comportamento dovrebbero prevedere ad esempio delle norme di base relative alle condizioni a cui sono forniti agli utenti, ogni volta che ciò sia possibile, dispositivi o servizi aggiuntivi di assistenza all'esercizio del controllo parentale e in particolare:

— software di filtraggio installati e attivati dall'utente,

— opzioni di filtraggio attivate a richiesta dell'utente finale dagli operatori del servizio ad un livello più elevato (per esempio, offrendo un accesso limitato a siti preventivamente identificati o un accesso globale ai servizi).

d) Gestione dei reclami («hotlines»)

Obiettivo: promuovere una efficace gestione dei reclami concernenti contenuti che non rispettano le norme in materia di tutela dei minori e/o violano il codice di comportamento.

I codici di comportamento dovrebbero prevedere ad esempio norme di base concernenti la gestione dei reclami e incoraggiare gli operatori a fornire gli strumenti e la struttura di gestione necessari per un facile invio e una buona ricezione dei reclami (telefono, e-mail, fax) e a introdurre procedure per il trattamento dei reclami (informazione dei fornitori di contenuti, scambi di informazioni tra gli operatori, risposte ai reclami, ecc.).

2.2.2. *Tutela della dignità umana*

Obiettivo: sostenere provvedimenti efficaci nella lotta contro contenuti illegali lesivi della dignità umana.

a) Informazione agli utenti

Obiettivo: gli utenti dovrebbero, ogni volta che ciò sia possibile, essere chiaramente informati sui rischi insiti nell'uso dei servizi in linea nella loro qualità di fornitori di contenuti, e ciò al fine di incoraggiare un uso legittimo e responsabile delle reti.

I codici di comportamento dovrebbero prevedere ad esempio norme di base concernenti la natura delle informazioni da mettere a disposizione degli utenti, nonché i tempi e la forma della loro comunicazione.

b) Gestione dei reclami («hotlines»)

Obiettivo: promuovere un'efficace gestione dei reclami concernenti i contenuti illegali lesivi della dignità umana che circolano sui servizi audiovisivi e in linea, secondo le rispettive responsabilità e funzioni delle parti interessate, in modo da ridurre tali contenuti e l'uso distorto delle reti.

I codici di comportamento dovrebbero prevedere ad esempio norme di base concernenti la gestione dei reclami e incoraggiare gli operatori a fornire gli strumenti e la struttura di gestione necessari per un facile invio e una buona ricezione dei reclami (telefono, e-mail, fax) e a introdurre procedure per il trattamento dei reclami (informazione dei fornitori di contenuti, scambi di informazioni tra gli operatori, risposte ai reclami, ecc.).

c) Cooperazione degli operatori con le autorità giudiziarie e di polizia

Obiettivo: garantire negli Stati membri, secondo le responsabilità e le funzioni delle parti interessate, una cooperazione efficace tra gli operatori e le autorità giudiziarie e di polizia in materia di lotta contro la produzione e la circolazione di contenuti illegali lesivi della dignità umana nei servizi audiovisivi e d'informazione in linea.

I codici di comportamento dovrebbero prevedere ad esempio norme di base concernenti le procedure di cooperazione tra gli operatori e le autorità pubbliche competenti, nel rispetto del principio di proporzionalità e del principio della libertà d'espressione nonché delle pertinenti disposizioni di diritto interno.

2.2.3. *Violazioni dei codici di comportamento*

Obiettivo: promuovere la credibilità del (dei) codice (codici) di comportamento, tenendo conto del suo (loro) carattere volontario, prevedendo misure dissuasive proporzionate alla natura delle violazioni. Dovrebbero altresì essere previste, se del caso, procedure di ricorso e di mediazione.

Le norme pertinenti in materia dovrebbero essere integrate ai codici di comportamento.

3. ORGANISMI NAZIONALI CHE FACILITANO LA COOPERAZIONE A LIVELLO COMUNITARIO

Obiettivo: agevolare la cooperazione a livello comunitario (scambi di esperienze e di buone pratiche e attività in comune) mediante il collegamento in rete delle opportune strutture all'interno degli Stati membri, in armonia con le loro funzioni e responsabilità nazionali. Tali strutture potrebbero permettere anche di ampliare il quadro di cooperazione a livello internazionale.

La cooperazione a livello europeo si fonda sugli elementi seguenti:

— la cooperazione tra le parti interessate:

tutte le parti che partecipano all'elaborazione del quadro nazionale di autoregolamentazione sono invitate ad istituire un organismo rappresentativo a livello nazionale al fine di agevolare gli scambi di esperienze e di buone pratiche nonché il proseguimento di attività comuni a livello comunitario e internazionale;

— la cooperazione tra organi nazionali competenti per i reclami:

al fine di facilitare e sviluppare la cooperazione a livello europeo e internazionale, le parti coinvolte in un efficace sistema di gestione centralizzata dei reclami sono invitate a istituire un punto di contatto a livello nazionale per rafforzare la cooperazione nella lotta contro i contenuti illegali, agevolare lo scambio d'informazioni e di buone pratiche e migliorare l'uso legittimo e responsabile delle reti.

4. VALUTAZIONE DEI QUADRI DI AUTOREGOLAMENTAZIONE

L'obiettivo è di prevedere per il quadro di autoregolamentazione degli strumenti di valutazione periodica a livello nazionale che ne verifichino l'efficacia per quanto riguarda la tutela degli interessi generali in questione, l'adeguatezza agli obiettivi e la capacità di adattamento graduale all'evoluzione del mercato, della tecnologia e dei tipi di utilizzazione.

Le parti interessate sono invitate a dotarsi di un sistema di valutazione a livello nazionale che consenta loro di seguire l'evoluzione della messa in opera del quadro di autoregolamentazione. Ciò dovrebbe presupporre un appropriato livello di cooperazione europea, tra l'altro per quanto attiene all'elaborazione di metodologie di valutazione comparabili.