

**Parere del Comitato economico e sociale europeo sul tema L'impatto dei siti di social network sui cittadini/consumatori**

**(parere d'iniziativa)**

(2010/C 128/12)

Relatore: **Jorge PEGADO LIZ**

Il Comitato economico e sociale europeo, in data 26 febbraio 2009, ha deciso, conformemente al disposto dell'articolo 29, paragrafo 2, del proprio Regolamento interno, di elaborare un parere d'iniziativa sul tema:

*L'impatto dei siti di social network sui cittadini/consumatori (parere d'iniziativa).*

La sezione specializzata Trasporti, energia, infrastrutture, società dell'informazione, incaricata di preparare i lavori del Comitato in materia, ha formulato il proprio parere in data 12 ottobre 2009, sulla base del progetto predisposto dal relatore PEGADO LIZ.

Alla sua 457a sessione plenaria, dei giorni 4 e 5 novembre 2009 (seduta del 4 novembre), il Comitato economico e sociale europeo ha adottato il seguente parere con 108 voti favorevoli, 2 voti contrari e 10 astensioni.

**1. Conclusioni e raccomandazioni**

1.1. Il Comitato economico e sociale europeo (CESE) riconosce l'importanza culturale, politica e sociale dei siti di social network (SN) presenti su Internet, in quanto strumento di comunicazione e interazione tra le persone, nell'ambito dell'esercizio del diritto fondamentale alla libertà di espressione.

1.2. Al tempo stesso il CESE sottolinea l'interesse economico collegato allo sviluppo degli SN e in particolare il loro potenziale in termini di attività di comunicazione commerciale e di marketing di vario genere.

1.3. Il CESE mette in risalto gli aspetti positivi legati allo sviluppo degli SN, in particolare il loro contributo all'esercizio della libertà di espressione in determinati contesti politici, alla creazione di gruppi di persone on line, all'incontro o al reincontro con amici e parenti, la prevenzione delle situazioni a rischio per i minori, la possibilità per questi ultimi di chiedere aiuto attraverso questi network e infine la condivisione di informazioni nel campo della salute.

1.4. Il CESE inoltre si associa allo stesso tempo a tutti coloro (organizzazioni e associazioni della società civile, famiglie o semplici cittadini) che esprimono preoccupazioni giustificate per il rischio di un uso illecito e abusivo degli SN in violazione di taluni diritti umani fondamentali.

1.5. Il CESE mette particolarmente in guardia contro i rischi legati ad un uso degli SN da parte di minori e di altri gruppi vulnerabili, soprattutto coloro che hanno limitate conoscenze informatiche, spesso vittime di chi si approfitta di loro per portare avanti azioni illecite che offendono la loro dignità personale mettendo a repentaglio la loro salute fisica e mentale, se non la loro stessa vita.

1.6. Il Comitato accoglie favorevolmente le recenti iniziative della Commissione, in particolare quelle condotte dalla DG Società dell'informazione e media e dalla DG Giustizia, libertà e sicurezza, al fine di procedere ad un'armonizzazione degli operatori di tali network attraverso codici di condotta o di buone pratiche.

1.7. Il CESE ritiene tuttavia necessario rafforzare l'intervento dell'UE e degli Stati membri al fine di garantire una maggiore informazione dei cittadini in generale sui rischi legati all'uso degli SN e sulle buone pratiche da adottare.

1.8. Il Comitato ritiene inoltre opportuno compiere uno sforzo maggiore per educare meglio i giovani in questo campo sin dai primi anni di scuola, per dare un più ampio sostegno alle famiglie vista l'importanza dell'assistenza e del controllo parentali dell'uso di Internet da parte dei giovani, per sviluppare gli strumenti tecnici necessari per bloccare o filtrare gli accessi a tali network e per assicurare una migliore prevenzione dei rischi e una repressione più efficace delle pratiche illecite o nocive in questo settore.

1.9. A tale proposito, il CESE giudica necessario implicare direttamente i giovani nella definizione dei modelli operativi, nella moderazione e nella soluzione delle questioni legate agli SN, in quanto probabilmente sono essi stessi a poter cogliere più rapidamente ed efficacemente le situazioni problematiche e a proporre le soluzioni adeguate.

1.10. Il Comitato chiede alla Commissione di continuare ad analizzare in modo approfondito il fenomeno degli SN al fine di garantire una conoscenza completa di questa realtà, in particolare dei suoi effetti culturali, sociali ed economici, e del suo potenziale impiego nella promozione di un ampio dibattito su temi importantissimi quali i cambiamenti climatici o l'iniziativa «Comunicare l'Europa».

1.11. Il CESE raccomanda inoltre alla Commissione di valutare, a completamento delle buone pratiche di autoregolamentazione, la possibilità di istituire meccanismi di coregolamentazione che permettano di controllare efficacemente gli accordi di buone pratiche già stipulati, con l'obiettivo di garantire la prevenzione di usi illeciti, reprimere le infrazioni e punire adeguatamente i trasgressori. Dinanzi a fatti di natura penale, commessi simultaneamente in tutti gli Stati membri con l'ausilio delle tecnologie dell'informazione, l'Unione potrebbe progressivamente orientarsi verso un sistema di incriminazione e di sanzioni gestite in modo coordinato dalle autorità nazionali responsabili.

1.12. In tale contesto, propone che la Commissione, dando seguito alla consultazione pubblica portata a termine nel luglio 2008, elabori un Libro verde sui siti di social network in cui siano definite le principali opzioni dei futuri lavori e siano analizzati i futuri rispettivi impatti, e per la cui preparazione siano sentite le varie organizzazioni e associazioni della società civile interessate.

1.13. Il CESE raccomanda di studiare la possibilità di ampliare ed integrare le competenze degli organi comunitari esistenti al fine di creare a livello comunitario la figura di un mediatore (Ombudsman) responsabile di tutte le questioni legate alla difesa della dignità umana, alla privacy e alla protezione dei dati nel settore delle comunicazioni elettroniche audiovisive, con competenze specifiche nel campo degli SN.

1.14. Il CESE raccomanda agli Stati membri di rafforzare il coordinamento delle loro politiche nazionali, in modo da stabilire un quadro giuridico coerente per il trattamento di queste situazioni, attribuendo alle autorità di regolamentazione nazionali competenze da esercitare in modo coordinato oppure creando adeguati meccanismi di regolamentazione.

1.15. Il CESE chiede infine ai parlamentari europei di collocare queste nuove realtà al centro della loro agenda politica, facendosi portavoce delle preoccupazioni crescenti della società civile.

## 2. Introduzione

2.1. Oggetto del presente parere d'iniziativa è l'impatto degli SN sui cittadini e i consumatori. Questi siti sono, essenzialmente, servizi on line volti a creare gruppi di persone che condividono attività e interessi comuni oppure di persone che sono semplicemente interessate a conoscere i gusti e le attività di altre persone. Tali siti mettono a disposizione una serie di funzioni che consentono agli utilizzatori di interagire tra loro ([http://www.saferinternet.org/ww/en/pub/insafe/safety\\_issues/faqs/social\\_networking.htm](http://www.saferinternet.org/ww/en/pub/insafe/safety_issues/faqs/social_networking.htm)).

2.2. Gli SN sono in rapida espansione. Si suppone che 211 milioni di persone e circa tre quarti degli utenti Internet, valutati a 282,7 milioni, frequentino regolarmente questi servizi on line e si tratta, per la maggior parte, di giovani a partire dai 16 anni. La

fedeltà degli utenti è limitata nel caso di alcuni siti. La Commissione <sup>(1)</sup> ritiene che gli SN attirino regolarmente circa 40 milioni di utenti regolari in Europa. Occorre però notare che l'anno scorso la frequentazione dei social network è aumentata di circa il 35 % e si prevede che entro il 2012 il numero di utilizzatori sarà più che raddoppiato, passando a 107,4 milioni.

2.3. Parallelamente, le marche multinazionali hanno aderito al nuovo fenomeno pubblicizzando i loro prodotti e servizi, a volte in maniera sleale. A partire dalla campagna elettorale di Barack Obama, anche le macchine organizzative dei partiti hanno deciso di utilizzare questi nuovi servizi, come si è potuto constatare in occasione delle recenti elezioni del Parlamento europeo. Lo stesso Vaticano è presente su Facebook (Pope2you.net).

2.4. In definitiva, si può affermare che le principali caratteristiche degli SN consistono nella tendenziale gratuità del servizio, nella crescita rapida ed esponenziale del numero di utilizzatori, nel loro eccezionale valore economico, nella facilità d'uso e nella messa a disposizione di funzioni che consentono l'interazione tra gli utenti dei servizi.

2.5. Nel presente parere, il CESE illustra le più recenti iniziative adottate a livello comunitario, fa un bilancio del quadro giuridico esistente, procede ad un'individuazione delle opportunità e dei rischi legati all'uso degli SN e presenta raccomandazioni e proposte d'azione volte a potenziare la sicurezza e la fiducia degli utenti.

## 3. L'impatto degli SN e i rischi collegati

3.1. Gli SN su Internet sono un fenomeno sociale emergente, con una componente tecnologica in costante evoluzione. Tale fenomeno modifica il modo in cui le persone si rapportano e interagiscono tra di loro attraverso Internet.

3.2. In base all'analisi effettuata dalla Com-Score, e per avere un'idea delle dimensioni del fenomeno, il solo Facebook, sesto sito Internet più visitato al mondo, registra circa 275 milioni di visite al mese. Nel febbraio 2009, 100 milioni di persone in Europa sono entrate in Facebook trascorrendovi quattro minuti sui cento passati al computer. Il tempo passato su Facebook rappresenta il 30 % del tempo totale trascorso sugli SN, contro il 12 % appena dell'anno precedente.

3.3. Gli aspetti positivi collegati allo sviluppo dei social network sono incontestabili. Essi in particolare contribuiscono a:

- i. garantire ed esercitare la libertà di espressione in determinati contesti sociali e politici;
- ii. creare gruppi on line e consentire la loro aggregazione;
- iii. fare nuove amicizie, ritrovare amici e parenti e poter comunicare con loro;

(1) IP/09/232, Bruxelles, 10 febbraio 2009.

- iv. prevenire situazioni rischiose per i minori, i quali possono chiedere aiuto attraverso questi siti;
- v. promuovere beni e servizi e incrementare il commercio elettronico.

3.4. Tuttavia, pur senza dimenticare gli aspetti positivi testé descritti, è necessario tenere presente i rischi legati all'uso degli SN per fini illeciti o nocivi, specie per quanto concerne lo sviluppo dei minori (2). Tra questi rischi figurano:

- i. i traumi psicologici causati da insulti trasmessi attraverso tali siti;
- ii. le molestie sessuali a bambini e giovani;
- iii. l'esibizione di foto e di video, propri o di altri, con adolescenti nudi o seminudi;
- iv. gli annunci espliciti di prostituzione e di servizi di «accompagnamento» (escort);
- v. la ripetuta violazione della privacy, dell'onore e della dignità personale;
- vi. gli attentati alla salute fisica e mentale dei loro utilizzatori;
- vii. l'incitamento alla violenza, al razzismo e alla xenofobia;
- viii. la diffusione di ideologie totalitarie di matrice fascista o che fanno apologia del nazismo;
- ix. i suicidi di giovani, a quanto pare come conseguenza della diffusione di taluni dettagli intimi sui siti di social network.

3.5. Bisognerà inoltre prendere in considerazione la nuova generazione di tecnologie collegate agli SN, in particolare i software che consentono di localizzare geograficamente gli utenti di tali reti, quelli che ricorrono alle tecnologie di riconoscimento facciale che consentono di associare i volti ai profili utente sugli SN e le nuove possibilità di interazione con i telefoni cellulari di ultima generazione.

3.6. Inoltre, tali network possono essere facilmente utilizzati per diffondere virus, come quello che ha colpito Twitter nel weekend dell'11-12 aprile 2009, inviando automaticamente più di 100 000 messaggi e danneggiando un numero imprecisato di profili utente.

(2) Su questo punto, cfr. in particolare, la relazione dell'ENISA (European Network and Information Security Agency) *Security Issues and Recommendations for Online Social Networks* ([www.enisa.europa.eu/doc/pdf/deliverables/enisa\\_pp\\_social\\_networks.pdf](http://www.enisa.europa.eu/doc/pdf/deliverables/enisa_pp_social_networks.pdf)).

3.7. Nell'ambito dell'iniziativa *Safer Internet Forum 2008* (3), la Commissione ha lanciato una consultazione pubblica (4) pubblicando un questionario sugli SN. Dalla lettura delle risposte ricevute (5), è emerso che il cyberbullismo, l'invasione della privacy e il *grooming* (azioni di un adulto finalizzate a incontrare un minore per scopi sessuali) sono i pericoli principali e più frequenti cui sono esposti i minori che usano gli SN.

3.8. A proposito del cyberbullismo (6), emerge che il 54 % dei genitori europei temono che i loro figli possano cadere vittime di questo fenomeno. Più dell'80 % dei genitori francesi, greci e portoghesi si preoccupano che i loro figli siano oggetto di bullismo quando usano Internet o il telefonino. In taluni paesi che vantano una lunga tradizione nella difesa dei diritti dei minori e della loro educazione, come ad esempio Danimarca, Svezia e Finlandia, i genitori sembrano avere maggiore fiducia nel fatto che i loro figli usino Internet in modo sicuro, dato che il 69 % non teme la possibilità che diventino vittime di cyberbullismo.

3.9. Nel Regno Unito, stando alle conclusioni di una recente indagine rivolta a 2 000 giovani tra gli 11 e i 18 anni, un adolescente su tre è vittima di cyberbullismo attraverso gli SN e i messaggi SMS. Le ragazze hanno quattro volte più probabilità di essere vittime di tali abusi rispetto ai ragazzi.

3.10. La tutela della privacy è uno degli altri grandi problemi legati all'uso degli SN. Nel corso della 30a conferenza internazionale delle autorità garanti della privacy e della protezione dei dati, svoltasi a Strasburgo dal 15 al 17 ottobre 2008, è stata adottata una risoluzione sulla tutela della privacy nei servizi di social network (7), le cui raccomandazioni meritano una particolare considerazione e attenzione.

3.11. Anche l'accordo di autoregolamentazione denominato *Safer social networking principles for the EU*, concluso il 10 febbraio 2009 (8) tra gli operatori dei principali social network esistenti in Europa e che conta attualmente 20 firmatari, precisa chiaramente i rischi potenziali ai quali sono esposti i minori di 18 anni che utilizzano tali siti: le molestie (i minori sono oggetto di molestie su Internet o via SMS), la manipolazione psicologica (un adulto stringe amicizia con un minore con l'intenzione di abusarne sessualmente) e altri comportamenti rischiosi, ad esempio la rivelazione indebita di informazioni personali con finalità illecite.

(3) [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/sip/events/forum/forum\\_sepet\\_2008/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/events/forum/forum_sepet_2008/index_en.htm).

(4) [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/sip/policy/consultations/ageverif\\_sns/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/policy/consultations/ageverif_sns/index_en.htm).

(5) [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/sip/docs/pub\\_consult\\_age\\_rating\\_sns/summaryreport.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/docs/pub_consult_age_rating_sns/summaryreport.pdf).

(6) *Flash Eurobarometer survey 2008: Towards a Safer Use of the Internet for children in the EU - a parents' perspective*, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_248\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_248_en.pdf).

(7) *Resolution on Privacy Protection in Social Network Services*: [http://www.privacyconference2008.org/adopted\\_resolutions/STRASBOURG2008/resolution\\_social\\_networks\\_en.pdf](http://www.privacyconference2008.org/adopted_resolutions/STRASBOURG2008/resolution_social_networks_en.pdf).

(8) *Safer Social Networking principles for the EU*, disponibile sul sito: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/social\\_networking/eu\\_action/selfreg/index\\_en.htm#self\\_decl](http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/eu_action/selfreg/index_en.htm#self_decl).

#### 4. L'audizione promossa dal CESE

4.1. Per la natura stessa di tale fenomeno sociale e considerando il suo rapido sviluppo, si è giudicato opportuno realizzare un'audizione nel quadro del presente parere. All'audizione, svoltasi presso la sede del CESE, hanno partecipato alcuni tra i maggiori responsabili a livello di funzionamento e uso degli SN, ONG e associazioni di consumatori, oltre a rappresentanti del Consiglio, della Commissione, dell'ENISA, dell'Autorità europea per la protezione dei dati e delle autorità nazionali interessate.

4.2. Le risposte scritte al questionario appositamente inviato, le diverse opinioni espresse e il vivace confronto delle idee e delle proposte (Sintesi disponibile sul sito del CESE [http://www.eesc.europa.eu/sections/ten/index\\_en.asp?id=7000tenen](http://www.eesc.europa.eu/sections/ten/index_en.asp?id=7000tenen)) hanno dato un contributo decisivo e molto positivo all'elaborazione del presente parere e costituiscono la prova evidente dell'importanza di questo tipo di eventi di consultazione diretta degli interessati della società civile per la formulazione di proposte e raccomandazioni rivolte ai responsabili politici e, nel caso concreto degli SN, agli stessi operatori ed utenti.

4.3. È opportuno sottolineare la convergenza di punti di vista tra i rappresentanti della Commissione e dell'Autorità europea per la protezione dei dati su tutti i suggerimenti avanzati nel presente parere. Il CESE mette inoltre in risalto i passi avanti significativi già effettuati dalla Commissione a favore di una migliore definizione di alcuni obiettivi e della realizzazione di altri, per quanto concerne tanto le iniziative in corso quanto ulteriori iniziative previste. Questo consente di auspicare una collaborazione istituzionale molto proficua per il futuro.

#### 5. Misure necessarie e risultati auspicabili

5.1. Il CESE riconosce il lavoro effettuato dalla Commissione per la protezione dei minori che usano Internet e se ne compiace. In tale contesto, ribadisce il contenuto del suo parere in merito alla proposta, allora in fase di valutazione, di un programma comunitario pluriennale per la protezione dei minori che usano Internet e le altre tecnologie di comunicazione <sup>(9)</sup>.

5.2. Riconosce inoltre l'opportunità e l'utilità dell'iniziativa di autoregolamentazione sopraccitata e sottolinea la serie di misure previste per ridurre al minimo i principali rischi.

5.3. Nell'ambito dell'applicazione del *Safer Internet Programme (2009-2013)*, il CESE sottolinea l'importanza di intensificare il dialogo con coloro che si servono dei social network, in particolare i giovani, promuovendo il loro coinvolgimento nella discussione, nella concezione e nell'elaborazione di soluzioni per un uso più sicuro di Internet.

5.4. Il CESE giudica necessario implicare direttamente i giovani nella definizione dei modelli operativi, nella moderazione e nella soluzione delle questioni legate agli SN, in quanto probabilmente sono proprio essi a poter cogliere più rapidamente ed efficacemente le eventuali situazioni problematiche.

5.5. Propone inoltre di valutare la possibilità di creare un programma di studi internazionale o europeo per la formazione di consulenti e terapeuti specializzati nell'assistenza alle vittime on line, specie nelle situazioni di bullismo e di *grooming*. Il CESE suggerisce di prevedere, nell'ambito del *Safer Internet Programme*, iniziative di consulenza in generale e più specificamente on line, nonché programmi di prevenzione destinati a bambini e adolescenti.

5.6. Sempre nell'ambito dell'applicazione del *Safer Internet Programme (2009-2013)*, il CESE sottolinea l'importanza di lanciare iniziative a favore dell'alfabetizzazione digitale e soprattutto di un uso sicuro degli SN, iniziative rivolte non solo a bambini e adolescenti ma ai cittadini in generale, in particolare ai genitori, in quanto assolvono compiti educativi, e alle persone anziane.

5.7. D'altro canto, il CESE ritiene che gli operatori degli SN debbano portare avanti le loro pratiche di autoregolamentazione, specie per quanto concerne la protezione dei minori, ma a condizione che sia garantito un controllo indipendente della loro effettiva osservanza, con la possibilità di stabilire per legge standard minimi di protezione.

5.8. Il CESE inoltre approva l'evoluzione dei sistemi di autoregolamentazione verso sistemi di coregolamentazione, a livello tanto comunitario quanto nazionale e con la partecipazione degli organismi di regolamentazione, in modo da garantire l'effettivo rispetto degli accordi conclusi, la prevenzione degli abusi, l'applicazione di sanzioni in caso di infrazione e la punizione dei trasgressori da parte dei loro pari.

5.9. Il CESE approva e fa proprio sia il complesso delle raccomandazioni contenute nella risoluzione sulla protezione della privacy nei social network, adottata il 17 ottobre 2008 nel corso della 30a conferenza internazionale delle autorità garanti della privacy e della protezione dei dati <sup>(10)</sup>, sia le osservazioni formulate nel parere del gruppo di lavoro Articolo 29 per la protezione dei dati sui social network on line <sup>(11)</sup>, invitando la Commissione ad approvare e a far accettare dagli operatori tali raccomandazioni e osservazioni.

5.10. Il CESE ritiene inoltre necessari ulteriori sforzi al fine di migliorare l'informazione e di approfondire l'educazione in questo campo sin dai primi anni di scuola, al fine di poter migliorare la prevenzione dei rischi e utilizzare meglio i siti di social network; in tale contesto sarebbe opportuno lanciare campagne di sensibilizzazione tanto a livello comunitario quanto nei diversi Stati membri. Inoltre sarebbe molto utile, a completamento delle iniziative previste nell'ambito del *Safer Internet Program*, elaborare una «eYouGuide» orientata in modo specifico agli utenti degli SN, una specie di portale dei diritti degli utilizzatori di detti servizi, con la possibilità di denunciare gli abusi e di risolvere i conflitti a livello paneuropeo. In altre parole, si tratterebbe di un unico sito attraverso il quale «gestire» i diritti degli utilizzatori, verificare il coordinamento comunitario, discutere le diverse forme di intervento e le varie politiche e valutare la cooperazione tra le autorità nazionali.

<sup>(10)</sup> Il testo delle raccomandazioni è disponibile sul sito: [http://www.privacyconference2008.org/adopted\\_resolutions/STRASBOURG2008/resolution\\_social\\_networks\\_en.pdf](http://www.privacyconference2008.org/adopted_resolutions/STRASBOURG2008/resolution_social_networks_en.pdf).

<sup>(11)</sup> Parere sugli SN on line, adottato il 12 giugno 2009.

<sup>(9)</sup> GU C 224 del 30.8.2008, pag. 61.

5.11. Il CESE giudica altresì necessario che i programmi di ricerca e sviluppo nazionali e comunitari e gli stessi operatori investano maggiormente nello sviluppo e nel perfezionamento degli strumenti tecnici per filtrare e bloccare l'accesso, in modo da consentire alle famiglie un'applicazione prudente, ma concreta, del principio di precauzione.

5.12. Tenendo conto della natura di questo fenomeno e del suo carattere evolutivo e dinamico, il CESE sarebbe favorevole ad un Libro verde della Commissione che valutasse i risultati della consultazione pubblica condotta nel luglio 2008 e definisse le principali opzioni per gli sviluppi futuri, analizzandone gli effetti e organizzando un'ampia audizione di varie imprese, esperti, studiosi, organizzazioni e associazioni della società civile.

5.13. In tale contesto, si chiede se non sia necessario prevedere un quadro giuridico coerente per tutta l'UE, frutto di una maggiore cooperazione e di un più ampio coordinamento delle politiche nazionali. Un aspetto degno di particolare attenzione è quello delle condizioni contrattuali di adesione ai network, dove le clausole abusive costituiscono la regola, specie per quanto concerne la legge applicabile e il foro competente.

5.14. Dato che si tratta essenzialmente di un fenomeno internazionale (infatti i principali servizi di SN sono soggetti a giurisdizioni che si trovano al di fuori dell'UE), il CESE ritiene fondamentale promuovere effettivamente le seguenti misure:

5.14.1. la definizione, a livello internazionale, di principi e regole di condotta dei servizi di SN, in particolare i servizi destinati ai minori.

5.14.2. L'istituzionalizzazione di meccanismi per monitorare l'osservanza di tali regole che, data la natura dei servizi, dovranno essere necessariamente di ambito transfrontaliero.

5.14.3. Il potenziamento e il miglioramento della cooperazione tra l'Unione europea e i paesi terzi, europei o extraeuropei, a livello politico ed operativo, per individuare i rischi e i problemi legati all'uso degli SN, per ricercare le migliori soluzioni onde far fronte a tali situazioni e, quando il quadro giuridico internazionale lo consenta, per eliminare effettivamente le situazioni lesive dei diritti dei cittadini/consumatori.

5.15. Il CESE sottolinea anche l'esigenza di una cooperazione e un coordinamento effettivi a livello internazionale tra le varie parti interessate affinché le misure necessarie abbiano la massima efficacia ai fini di un uso più sicuro di Internet<sup>(12)</sup>. È a tale proposito opportuno un approccio internazionale più attivo onde garantire la diffusione e lo scambio di conoscenze, il coordinamento in sede di elaborazione e applicazione delle norme, e l'ottenimento dei necessari finanziamenti per l'attuazione delle misure previste nei programmi elaborati a livello sia comunitario sia extracomunitario.

5.16. Il CESE chiede agli Stati membri di ratificare le convenzioni del Consiglio d'Europa sui crimini informatici e sulla protezione dei minori contro lo sfruttamento sessuale e le molestie sessuali<sup>(13)</sup>, ratifica che rappresenterebbe un passo importante per consentire all'Unione europea di agire sulla scena internazionale come un blocco coeso.

5.17. Il CESE infine si chiede se, parallelamente alle iniziative descritte, non sia necessario valutare l'ipotesi di ampliare ed integrare le competenze, attualmente divise tra vari organi, al fine di creare la figura del mediatore (Ombudsman) a livello comunitario, per tutte le questioni legate ai mezzi audiovisivi (privacy, protezione dei dati, dignità umana, diritto di replica, libertà di espressione) compresi gli SN. Sul piano del diritto comparato, questa figura potrebbe prendere a modello il *Privacy Commissioner* canadese, il cui recente intervento nei confronti di Facebook per presunto possesso indebito di dati personali, intervento condotto nell'ambito dei suoi ampi poteri, ha fatto notizia<sup>(14)</sup>.

Bruxelles, 4 novembre 2009

Il Presidente  
del Comitato economico e sociale europeo  
Mario SEPI

(12) Posizione sostenuta da Janos TÓTH, presidente della sezione TEN del CESE, nel quadro dell'iniziativa *Public Presentation on Protecting children using the Internet*, lo scorso 5 maggio; per ulteriori informazioni si veda il sito: [http://www.eesc.europa.eu/sections/ten/index\\_en.asp?id=4300003tenen](http://www.eesc.europa.eu/sections/ten/index_en.asp?id=4300003tenen).

(13) <http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?NT=201&CL=ENG>.

(14) Cfr. [http://www.priv.gc.ca/aboutUs/mm\\_e.cfm#contenttop](http://www.priv.gc.ca/aboutUs/mm_e.cfm#contenttop), per quanto concerne l'*Office of the Privacy Commissioner of Canada* (OPC); sul suo recente intervento nei confronti di Facebook, cfr. [http://www.priv.gc.ca/media/nr/-c/2009/nr-c\\_090716\\_e.cfm](http://www.priv.gc.ca/media/nr/-c/2009/nr-c_090716_e.cfm).