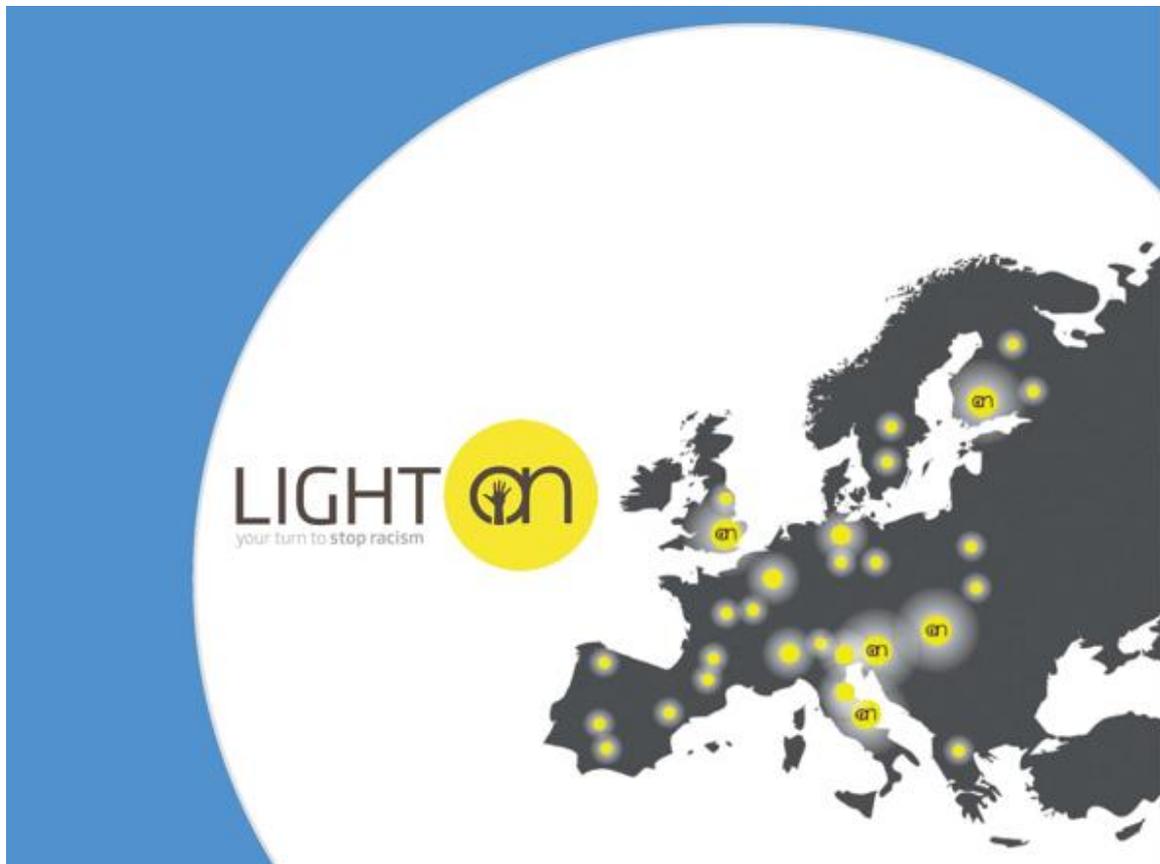




MANUALE DI FORMAZIONE

LIGHT ON: Indagare e Segnalare l'incitamento all'odio Online

VERSIONE SINTETICA



*LIGHT ON: Cross-community actions for combating the modern
symbolism and languages of racism and discrimination*

**Light ON: azioni trasversali contro i moderni simboli e
linguaggi razzisti**

Indice

RINGRAZIAMENTI	3
OBIETTIVI DEL MANUALE DI FORMAZIONE E MODALITA' D'USO	4
Informazioni generali sul contenuto della formazione	5
Destinatari.....	5
Obiettivi del corso.....	5
Contenuti del corso	5
Informazioni generali sulla metodologia di formazione.....	6
Suggerimenti per i formatori.....	6
CONTENUTI DEL CURRICOLO FORMATIVO	7
SINTESI DEL TESTO DI RIFERIMENTO PER I FORMATORI	8
SEZIONE 1	8
Definire il quadro teorico: Crimine d'odio razziale, definizioni e legislazione - Un focus sull'incitamento all'odio online	8
1.1 Introduzione	8
1.2 Definire il crimine d'odio.....	9
1.2.1 Quali sono le categorie di pregiudizi discriminatori?.....	9
1.2.2 La normalizzazione dell'odio e le sue conseguenze	10
1.2.3 Un focus sul razzismo.....	11
1.3 Crimini d'odio e leggi anti-discriminazione: trattati, accordi e convenzioni a livello internazionale.	12
1.3.1 Principali leggi internazionali anti-discriminazione.	12
1.3.2 Principali Accordi Internazionali in materia di Crimini d'Odio	12
1.3.3 Strumenti regionali in Europa	13
1.4 Attuazione della normativa europea anti-discriminazione negli Stati membri	13
1.4.1 Sentenze CEDU in materia di discriminazione razziale nell'UE	14
1.5 Il nostro focus: l'incitamento all'odio online	14
1.5.1 Definizione d'incitamento all'odio	15
1.5.2 I confini tra umorismo dal contenuto controverso, libertà d'espressione e incitamento all'odio	15
1.5.3 L'incitamento all'odio online.....	16
SEZIONE 2.....	18
Identificare e denunciare l'incitamento all'odio online	18
2.1 Reagire al crimine d'odio	18
2.2 Ragioni principali per non denunciare.....	18
2.3 Come indagare sull'incitamento all'odio online.....	19
2.3.1 Un approccio incentrato sulla vittima.....	19
2.3.2 Indicatori di intenti discriminatori	20
2.4 Le questioni legali correlate all'incitamento all'odio online	22
2.4.1 Prova del caso.....	22
2.4.2 Determinare la responsabilità legale	22
2.4.3 Quantificare il danno	23
2.5 Il ruolo degli organismi per le pari opportunità nel fornire assistenza e consulenza alle vittime ..	24
2.6 Il ruolo delle ONG e delle associazioni.....	24
2.7 Consigli generali per la segnalazione online.....	24
2.7.1 Come segnalare un episodio	24
2.8 Procedure per la segnalazione di episodi sui social media più utilizzati	26

RINGRAZIAMENTI

Questa pubblicazione è una **sintesi** dei principali temi trattati nel Manuale di formazione “LIGHT ON: indagare e segnalare l’incitamento all’odio online”, preparato nell’ambito del progetto “*LIGHT ON - Cross-community actions for combating the modern symbolism and languages of racism and discrimination*”, co-finanziato dal Programma Diritti fondamentali e cittadinanza della Commissione Europea.

Il manuale è stato redatto da un team dell’Unità *Emerging Crimes* dell’Istituto Internazionale delle Nazioni Unite per la Ricerca sul Crimine e la Giustizia (UNICRI), coordinato da Vittoria Luda di Cortemiglia, e composto da Francesca Bosco, Elena D’Angelo, e Georgiana Ward-Booth, sotto la supervisione di Angela Patrignani dell’Unità *Emerging Crimes*. Il manuale è stato ulteriormente revisionato da Greer Mulcahey Banks.

Un ringraziamento speciale va ai rappresentanti di Google e YouTube, Guy Chapman (*Wikipedia Information Team*), Patricia Cartes e il suo team (*Twitter Trust & Safety*), Rui Gomes (Dipartimento della Gioventù del Consiglio d’Europa) che insieme hanno fornito input preziosi nella concettualizzazione della parte di manuale relativa alla segnalazione online di episodi che incitano all’odio.

Ultimo ma non meno importante, vogliamo esprimere il nostro apprezzamento al gruppo di esperti che hanno partecipato al Meeting tenutosi a Torino ad aprile 2014 per discutere e finalizzare i contenuti, la metodologia e i materiali del manuale di formazione: Isis Amlak (Delegato per il Forum delle Comunità per i migranti e i rifugiati, Inghilterra); Zsigmond Boross (Questura, Ungheria); Paola Capozzi (Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Polizia per i servizi postali e le comunicazioni, Italia); Erna Csokas (Autorità per la Parità di trattamento, Ungheria); Gabriele Di Marcantonio (Progetti Sociali, Italia); Lucia Gori (Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Osservatorio per la Sicurezza contro gli Atti Discriminatori, Italia); Giovanna

Langela (Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Polizia per i Servizi Postali e le Comunicazioni, Italia); Tina Lesar; Carmine Massarelli (Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Investigazioni Generali e Operazioni Speciali, Italia); Robi Ribic; Claudia Santoro (Progetti Sociali, Italia); Lillian Seenoj (Forum Migranti del Nord Ovest, Irlanda del Nord); Maria Swanlijung (Ufficio del Difensore civico per le minoranze, Finlandia); Beatrice Vozzella (Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Investigazioni Generali e Operazioni Speciali, Italia).

DISCLAIMER

Questo manuale è stato realizzato con a è stata prodotta con il supporto finanziario del Programma Diritti Fondamentali e Cittadinanza della Commissione europea. I contenuti di questo documento sono di esclusiva responsabilità degli autori ed in nessun modo si può ritenere che riflettano le opinioni della Commissione Europea.

Le opinioni espresse sono quelle degli autori e non riflettono necessariamente il punto di vista delle Nazioni Unite o delle organizzazioni a cui gli autori sono affiliati.

I contenuti di questa pubblicazione possono essere citati o riprodotti, a condizione che venga riportata la fonte delle informazioni. UNICRI gradirebbe ricevere copia delle pubblicazioni che usano questo manuale come fonte.

Il titolo impiegato e la presentazione del materiale in questa pubblicazione non implicano l’espressione di alcuna opinione sul ruolo del Segretariato delle Nazioni Unite in relazione allo status giuridico di qualsiasi Paese, territorio, città o area di propria autorità, o riguardo alla delimitazione delle loro frontiere o confini.

IL PROGETTO LIGHT ON: IDEE, ATTIVITA' E OBIETTIVI¹



Il progetto “*LIGHT ON: azioni trasversali contro i moderni simboli e linguaggi razzisti*”, cofinanziato dal programma diritti fondamentali e cittadinanza dell’Unione Europea, mira a combattere il razzismo, le immagini e i comportamenti ad esso collegati, fornendo un insieme di strumenti per le comunità e per le forze dell’ordine, basati su un approccio preventivo e partecipativo.

L’incitamento all’odio (*Hate Speech*), soprattutto su Internet, è al centro del progetto LIGHT ON perché veicola il senso, l’intento ed il significato del razzismo in una forma compatta e immediatamente riconoscibile, che influenza notevolmente i comportamenti individuali e collettivi.

Il progetto LIGHT ON è promosso e realizzato da un consorzio di attori europei impegnati su diversi fronti in attività di contrasto alla discriminazione. Il partenariato è composto da: Regione Abruzzo (Italia), che è anche il partner capofila; il Difensore delle Minoranze (Finlandia); l’Istituto Interregionale delle Nazioni Unite per la Ricerca sul Crimine e la Giustizia, UNICRI; l’Università “Eötvös Loránd” di Budapest, ELTE (Ungheria); l’Istituto Internazionale di Sociologia di Gorizia, ISIG (Italia); l’Istituto per la Pace (Slovenia); il Network Europeo contro il Razzismo, ENAR (Belgio); il Forum delle comunità immigrate e rifugiate (Regno Unito); e l’impresa sociale Progetti Sociali (Italia).

LIGHT ON si propone di:

- Combattere la normalizzazione del razzismo e della xenofobia e la loro accettazione nei discorsi e nelle dinamiche sociali della vita quotidiana, attraverso una ricerca scientifica volta ad identificare le immagini che esplicitamente e implicitamente esprimono razzismo ed allo stesso tempo ad analizzare come le comunità le percepiscono;
- Rafforzare la capacità d’intervento dei professionisti e delle autorità nei confronti dei crimini d’odio e dei comportamenti discriminatori, attraverso un modello di formazione specializzata formativo e un kit di strumenti di azione;
- Incoraggiare i cittadini a segnalare episodi di discriminazione di cui si è vittime o testimoni.

OBIETTIVI DEL MANUALE DI FORMAZIONE E MODALITA' D'USO

UNICRI ha sviluppato questo **Manuale di formazione** per rafforzare le capacità dei professionisti nelle indagini e nelle segnalazioni dell’incitamento all’odio **razziale** e, nello specifico, dell’incitamento all’odio **razziale online**. Il manuale è stato concepito per coprire sia la parte teoriche che pratiche del corso di formazione e fornisce informazioni sugli aspetti metodologici, tecnici, logistici ed organizzativi correlati alla formazione. In quanto tale, può essere usato anche come manuale per gli utenti finali.

Il Manuale di formazione è organizzato in quattro parti: il **Curriculum Formativo**; il **testo di riferimento per i formatori**; la

¹ Ulteriori informazioni sul progetto sono disponibili ai seguenti link: <http://www.lighton-project.eu> e http://www.unicri.it/special_topics/hate_crimes/

sezione **Dispense**; e delle **diapositive Power Point** consigliate.

Il **Curriculum formativo** è uno strumento per il formatore che impartisce il Corso e descrive la metodologia di formazione proposta, gli obiettivi e alcune attività ed esercizi correlati; inoltre può essere specificamente adattato a diversi tipi di destinatari e a diversi contesti nazionali.

Il **Testo di riferimento per i formatori** include informazioni e testi a cui il formatore può far riferimento nello svolgimento del corso. È composto da due sezioni principali, la prima, fornisce un'impostazione teorica sul contesto dei crimini d'odio e dell'incitamento all'odio, la seconda, più pratica, è orientata a come indagare e denunciare l'incitamento all'odio online.

La sezione **Dispense** include i materiali che il formatore, può distribuire ai partecipanti per conseguire i vari obiettivi d'apprendimento e le attività correlate nel Corso di Formazione, come suggerito nel Curriculum Formativo.

La sezione **Diapositive Power Point** fornisce al formatore uno strumento che può essere modificato ed utilizzato a propria discrezione per trasmettere le conoscenze suggerite nel Testo di Riferimento ai partecipanti, come suggerito nel Curriculum Formativo.

Questa pubblicazione è una versione riassuntiva del Manuale di Formazione e, come tale, contiene un profilo del Curriculum Formativo proposto e una sintesi dei contenuti esposti nel Testo di Riferimento per i formatori. Le sezioni Dispense e Diapositive PowerPoint sono state omesse in questa sintesi e sono disponibili al download sul sito web del progetto (www.lighton-project.eu).

Il manuale si basa su informazioni ed esempi nazionali forniti dai partner di LIGHT ON durante la realizzazione del progetto ed include informazioni sui paesi che vi partecipano cioè Finlandia, Ungheria, Italia, Slovenia e Regno Unito. Ulteriori informazioni nazionali sono

disponibili sul sito del progetto. Il **Manuale di Formazione** è concepito in ogni caso come uno strumento prontamente utilizzabile a livello europeo e adattabile ai contesti nazionali dei 28 Stati membri dell'UE.

Informazioni generali sul contenuto della formazione

Destinatari

Dal momento che il razzismo è un problema sfaccettato che richiede un **approccio multidisciplinare**, i partecipanti al corso di formazione possono essere formatori o professionisti, appartenenti a diversi gruppi target con competenze istituzionali e operative contro il razzismo, tra cui funzionari delle forze dell'ordine, avvocati e operatori legali che lavorano con le associazioni che operano a sostegno delle vittime. Dato che la metodologia di formazione si basa sulla partecipazione attiva e sull'interazione con gli allievi, il numero dei partecipanti non deve superare le 20/25 unità. La formazione può essere impartita sia a partecipanti provenienti dallo stesso Paese che da paesi diversi.

Obiettivi del corso

Il corso è progettato per fornire conoscenze solide e per sviluppare ulteriormente le competenze dei partecipanti sull'identificazione dell'incitamento all'odio razziale, sulle procedure operative per indagare e denunciare episodi d'incitamento all'odio online ed entrare in contatto con le vittime o i testimoni. Lo scopo della formazione è anche quello di fornire una panoramica sugli strumenti di segnalazione online esistenti sui social network più utilizzati.

Contenuti del corso

Il contenuto del corso si basa sulle conoscenze delineate nel testo di riferimento per i formatori, che possono decidere se fornire tutte le conoscenze del testo di riferimento, una parte di esse oppure integrarle in funzione della natura del gruppo target e delle loro competenze.

Al formatore si consiglia di impartire i contenuti del corso seguendo la strategia formativa proposta, che è delineata nel **Curriculum Formativo**.

Il Curriculum Formativo comprende:

- Una sessione introduttiva;
- Una parte teorica introduttiva, che riflette la SEZIONE 1 del Testo di Riferimento per i formatori, volto a presentare le questioni relative al crimine d'odio e dell'incitamento all'odio con i relativi obiettivi di apprendimento e suggerimenti sulle attività connesse;
- Una parte pratica, che riflette la SEZIONE 2 del Testo di Riferimento per i formatori, volto a sostenere i professionisti nelle indagini e nelle denunce d'incitamento all'odio online con gli obiettivi di apprendimento correlati e alcune attività proposte;
- Una sessione conclusiva accompagnata da una valutazione finale del percorso formativo da parte dei partecipanti;
- Una valutazione successiva al corso.

Le istituzioni che impartiscono il Corso di Formazione devono garantire che i partecipanti che completano il Corso ricevano un regolare **Attestato di Partecipazione**.

Informazioni generali sulla metodologia di formazione

Suggerimenti per i formatori

Questo corso ha lo scopo di sviluppare l'esperienza pratica dei partecipanti che, come formatori professionisti, funzionari di polizia, avvocati o esperti nel campo della discriminazione, daranno un contributo essenziale ai suoi contenuti. È stato quindi progettato per abbattere le "barriere" della classe, in modo da rendere applicabili le competenze acquisite dai partecipanti.

Il materiale per il Corso è presentato nell'ordine sequenziale suggerito dal **Curriculum**

Formativo. Le Dispense e le diapositive PowerPoint sono strumenti forniti al formatore per implementare la strategia di formazione proposta e le informazioni del Testo di Riferimento per i formatori. Il formatore può scegliere se seguirle e come adattare la Strategia di Formazione proposta.

Le attività proposte sono volte ad aprire la porta alla discussione e a nuove scoperte. Non sono previste risposte "giuste" perché le soluzioni sono spesso specifiche per un dato contesto. Al contrario i partecipanti vanno incoraggiati a condividere le proprie esperienze e le proprie idee, e ad adottare un approccio creativo alla soluzione dei problemi. Se necessario, i formatori possono fare riferimento al Testo di Riferimento per i formatori durante lo svolgimento delle attività proposte e possono decidere di distribuire ai partecipanti approfondimenti come la **Bibliografia** e le **Letture Consigliate**.

Il corso è progettato per essere completato in 2 giorni. Il tempo dovrebbe essere pianificato sulla base della Strategia di Formazione proposta (per ciascuna delle lezioni e delle attività proposte nel Curriculum Formativo viene suggerita una durata approssimativa). Peraltro, il formatore dovrebbe prendere in considerazione le caratteristiche dello specifico gruppo target, gli obiettivi della formazione, i vincoli di tempo complessivo e la propria valutazione sulle priorità.

È importante che il formatore sia esperto della materia. Questi deve:

- a) Essere ben preparato sui contenuti del Testo di Riferimento che intendono fornire ai partecipanti;
- b) Accertarsi che vengano pienamente compresi gli obiettivi, i contenuti, le strutture, i metodi ed i mezzi di formazione suggeriti dal Curriculum Formativo/Dispense/Diapositive PowerPoint.

CONTENUTI DEL CURRICOLO FORMATIVO



Di seguito uno schema del Curriculum Formativo, che evidenzia gli obiettivi dell'apprendimento e le attività formative descritte in dettaglio nella versione integrale del Curriculum Formativo, disponibile sul sito web www.lighton-project.eu

Introduzione del corso

- Presentazione dei partecipanti e definizione degli obiettivi
- Registrazione dei partecipanti
- Introduzione del/dei formatore/i
- Tavola rotonda di presentazione dei partecipanti
- Impostazione delle linee guida e delle regole di base
- Prospetto delle attività in programma nel corso
- Definizione di aspettative e obiettivi.

Sezione 1: Definire il quadro: crimine d'odio razzista, definizioni e legislazione - Focus sull'incitamento all'odio razziale online

Obiettivi di apprendimento

- ✓ Comprendere e definire il crimine d'odio;
- ✓ Identificare e descrivere gli elementi che costituiscono un crimine d'odio;
- ✓ Avere una panoramica internazionale, europeo e nazionale degli strumenti giuridici inerenti a questo tema
- ✓ Consolidare le conoscenze sull'incitamento all'odio online.

Attività:

- Attività 1 – Introduzione al concetto di crimine d'odio e definizione.
- Attività 2 – Come si manifesta il crimine d'odio?
- Attività 3 – Il razzismo in Europa oggi.
- Attività 4 – Comprendere il contesto legale sul crimine d'odio.
- Attività 5 – Incitamento all'odio vs. Libertà d'espressione.
- Attività 6 - Quali sono le caratteristiche dell'incitamento all'odio online?

Sezione 2: Identificare e segnalare l'incitamento all'odio online

Obiettivi di apprendimento

- ✓ Descrivere i principali metodi per identificare l'incitamento all'odio;
- ✓ Capire come indagare sull'incitamento all'odio online;
- ✓ Valutare le azioni legali legate all'incitamento all'odio online;
- ✓ Acquisire conoscenze sulla segnalazione online.

Attività:

- Attività 1 – Perché le vittime non segnalano i crimini d'odio online?
- Attività 2 – Come studiare l'incitamento all'odio online: un approccio incentrato sulla vittima
- Attività 3 – Come identificare i motivi di discriminazione
- Attività 4 – Come provare un caso d'incitamento all'odio online
- Attività 5 – Come denunciare un caso d'incitamento all'odio online.

Conclusioni

- Auto-valutazione.
- Conclusione del corso
- Osservazioni finali del/i formatore
- Valutazione della formazione da parte dei partecipanti.
- Valutazione successiva al corso.

SINTESI DEL TESTO DI RIFERIMENTO PER I FORMATORI



Questa sintesi offre una versione sintetica di alcuni dei contenuti presenti nella versione integrale del testo di riferimento per i formatori. Alcuni degli argomenti sono stati omessi in questa versione. I singoli quadri giuridici sul crimine d'odio e sull'incitamento all'odio nei paesi coinvolti nel progetto LIGHT ON (Finlandia, Ungheria, Italia, Slovenia, e Regno Unito), la descrizione completa dei passaggi gradualmente per denunciare gli episodi d'incitamento all'odio online sui social media più utilizzati (Facebook, Twitter, Youtube, Wikipedia) e alcuni casi di studio relativi alle segnalazioni online di episodi d'incitamento all'odio razziale sono disponibili nella versione completa del testo di riferimento, disponibile sul sito www.lighton-project.eu

SEZIONE 1

Definire il quadro teorico: Crimine d'odio razziale, definizioni e legislazione - Un focus sull'incitamento all'odio online

1.1 Introduzione

In Europa la discriminazione è tuttora considerata comune da molte istituzioni e dalle organizzazioni che operano nel campo della protezione dei diritti umani. Nel 2012, su richiesta della Commissione Europea (CE), l'Eurobarometro Speciale 393 ha prodotto il rapporto di ricerca sulla *discriminazione nell'Unione Europea*².

Quest'indagine è stata condotta nei 27 Stati membri dell'Unione Europea, con 26.622 rispondenti di diversi gruppi sociali e demografici, attraverso interviste dirette. Il rapporto di ricerca mostra che l'esperienza diretta di una discriminazione rimane notevole nella UE.

“Quasi un quinto degli europei (17%) riferisce di aver avuto esperienze personali di discriminazioni o molestie: il 13% ha avuto esperienza di discriminazione sulla base di uno dei motivi analizzati nel sondaggio e il 4% per più di un motivo”.

Non solo la discriminazione e l'odio sono molto diffusi, ma sono stati anche progressivamente “normalizzati” nell'opinione pubblica, nel discorso pubblico e nella società in generale. La storia ci insegna che le peggiori crisi economiche del passato hanno portato ad un aumento del razzismo, della xenofobia e alle diverse forme di discriminazione. La preoccupazione per una grave recessione economica può provocare e amplificare la paura dell' “altro”, e causare una *escalation* di odio sia nella sfera privata sia nel discorso pubblico. Naturalmente la crisi economica è solo uno dei fattori alla base di questa *escalation*: le radici profonde della discriminazione affondano nella storia e nel contesto locale di ogni regione e Paese. È importante non sottovalutare che questi atteggiamenti aggressivi, poiché l'intolleranza e la discriminazione creano la base per l'odio e i crimini generati dall'odio.

² Commissione Europea (CE), “Special Eurobarometer 393. Discrimination in the EU in 2012. Report”, (novembre 2012), consultabile al link:
<http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_393_en.pdf>

1.2 Definire il crimine d'odio

Il concetto di crimine d'odio è comparso per la prima volta in Europa nel 1990. Nel Documento della Riunione di Copenaghen sulla dimensione umana (*Documento Copenaghen*) gli Stati partecipanti alla Conferenza per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa (CSCE) si impegnarono ad intraprendere misure efficaci per garantire un'adeguata difesa contro gli atti che possono costituire incitazione alla violenza contro individui o gruppi, fondata su discriminazione, ostilità o odio su base nazionale, razziale, etnica o religiosa.³

Ma il termine crimine d'odio (*hate crime*) è stato usato ufficialmente per la prima volta nel 2003 dall'Organizzazione per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa (OSCE), alla riunione del Consiglio dei ministri di Maastricht, quando gli Stati membri sottolinearono il ruolo chiave della legislazione sui crimini d'odio esercitata nel garantire che il sistema di giustizia penale abbia l'autorità per indagare, perseguire e condannare i reati alimentati dall'intolleranza e dalla discriminazione.⁴

Indipendentemente dall'impegno dei diversi paesi sul tema, i crimini d'odio continuano ad essere motivo di preoccupazione. Nel 2010, la *Dichiarazione di Astana*⁵ rilasciata al termine della *Conferenza ad alto livello dell'OSCE sulla tolleranza e la non discriminazione* ribadì gli impegni e le preoccupazioni circa i crimini d'odio, compresi quelli basati sul razzismo e la xenofobia.

Il termine “crimine d'odio” **non** si riferisce ad un reato specifico. Può essere qualsiasi reato, come l'omicidio, la minaccia, la violenza, l'aggressione o il danneggiamento, ma è la sua

motivazione a rendere il crimine d'odio diverso da qualsiasi altro genere di reato. Il crimine d'odio è anche conosciuto come crimine motivato da intenti discriminatori.

Come riportato da *Legislation Online*, perché un atto criminale si qualifichi come crimine d'odio, deve soddisfare due criteri:

- L'atto deve costituire un **reato** ai sensi del codice penale della giurisdizione legale in cui è commesso
- Il reato deve essere stato commesso con una **motivazione discriminatoria**.

Crimine + pregiudizio discriminatorio = crimine d'odio

Commettere un crimine sulla base di un **pregiudizio discriminatorio** indica che il responsabile sceglie il bersaglio del crimine sulla base di specifiche caratteristiche protette. Per **caratteristica protetta** si intende una caratteristica fondamentale o di base condivisa da un gruppo, come la razza, la religione, l'etnia, la lingua o l'orientamento sessuale.

L'obiettivo di un crimine d'odio può essere una persona, un gruppo di persone o anche delle proprietà associate ad un gruppo di individui che condividono una caratteristica protetta. Il sentimento d'odio nei confronti della vittima individuale **non** è un prerequisito del responsabile.⁶

1.2.1 Quali sono le categorie di pregiudizi discriminatori?

Ogni anno, dal 2008, l'Ufficio per le Istituzioni Democratiche e i Diritti Umani (ODIHR) dell'OSCE rileva informazioni su questo tema attraverso un “*Questionnaire for national points of contact on combating hate crime*” (questionario per i Punti di Contatto Nazionali sulla Lotta al Crimine d'Odio). Il questionario è volto a ricercare informazioni su tre diversi livelli: raccolta dei dati, iniziative legislative e risposte istituzionali ai crimini d'odio. Il tipo più comune di pregiudizi che motivano i crimini

³ Organizzazione per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa (OSCE), “Document of the Copenhagen meeting of the conference on the human dimension of the Conference on Security and Co-operation in Europe (CSCE)”, (29 giugno 1990), disponibile al link: <<http://www.osce.org/node/14304>>

⁴ OSCE, Document of the Eleventh Meeting of the OSCE Ministerial Council, Maastricht”, (2 dicembre 2003), disponibile al link:

<<http://www.osce.org/mc/40533?download=true>>

⁵ Per maggiori informazioni consultare:

<http://www.osce.org/event/summit_2010>

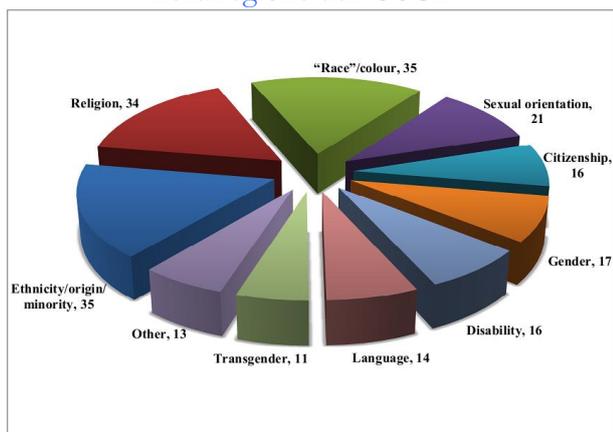
⁶ OSCE / Ufficio per le Istituzioni Democratiche e i Diritti Umani (ODIHR) “Understanding Hate Crimes: A Handbook for Albania”, (2012), p.7, disponibile al link: <<http://www.osce.org/odihr/104164?download=true>>

d'odio può essere ricavato dalle statistiche che sintetizzano le informazioni fornite dai paesi partecipanti.

Secondo il rapporto di ricerca OSCE/ODHIR del 2013, gli Stati nella regione hanno rilevato il verificarsi di episodi di crimini d'odio basati sulle seguenti categorie di discriminazione:⁷

- Etnia/origine/minoranza (35 stati)
- Religione (34 stati)
- “Razza” /colore della pelle (35 stati)
- Orientamento sessuale (21 stati)
- Cittadinanza (21 stati)
- Genere (17 stati)
- Disabilità (16 stati)
- Lingua (14 stati)
- Identità di genere (11 stati)
- Altro (13 stati).

Fig. 1
Categorie di discriminazione registrate dai Paesi nella regione dell'OSCE



Fonte: OSCE/ODIHR (2013), p.19

In particolare, 22 Stati hanno registrato crimini contro gli ebrei, 21 hanno contato crimini contro i musulmani; 16 hanno riportato crimini motivati dalla discriminazione contro cristiani e membri di altre religioni; e 14 hanno registrato crimini contro i rom. In ogni caso, i dati statistici sui crimini d'odio motivati da pregiudizi discriminatori risultano scarsi.

⁷ Per informazioni più dettagliate sugli stati principali che riportano ogni categoria, cercare OSCE / ODIHR, "Annual report for 2012. Hate crimes in the OSCE region: Incidents and responses", (novembre 2013), pp. 18-19, disponibile al link: <http://tandis.odihhr.pl/hcr2012/pdf/Hate_Crime_Report_full_version.pdf>

1.2.2 La normalizzazione dell'odio e le sue conseguenze ⁸

La **normalizzazione dell'odio** può essere intesa come la tendenza a considerare la discriminazione visiva e verbale e le manifestazioni razziste come elementi normali delle interazioni quotidiane e delle relazioni sociali.

Oggigiorno, anche se persistono forme esplicite e violente d'odio, hanno preso il sopravvento una serie di modi più subdoli di diffusione di idee discriminatorie e razziste. Queste pratiche vanno da affermazioni più private, come tatuaggi e foto, a quelle condivise pubblicamente, come i discorsi pubblici, gli slogan ed i contenuti web.

Una tendenza preoccupante, per esempio, viene generalmente rilevata nei media: *“È stato evidenziato come l'informazione contribuisca ad una degradazione continua e all'esclusione dei gruppi di minoranza, [...] perché l'informazione sensazionalista tende a rappresentare focolai di razzismo nella popolazione di maggioranza come una reazione “normale” dello Stato e del popolo”*. Inoltre, queste “nuove” forme di discriminazione e razzismo sono diventate così radicate nei processi e nelle strutture sociali che la normalizzazione dell'odio ha interessato anche il dominio della politica, come testimonia la crescente diffusione di partiti politici populistici e della destra radicale.

La diffusione di questa *“logica dell'esclusione razzista, che percepisce le presunte caratteristiche culturali delle minoranze e delle comunità di immigrati come «problema» o «minaccia»*”, soprattutto nella situazione attuale di crisi sociale ed economica mondiale, è un processo che ha bisogno di essere affrontato seriamente dalle istituzioni a livello nazionale, regionale e internazionale, insieme con la società civile.

Se gli atteggiamenti discriminatori considerati “di minore entità”, invece di essere circoscritti e stigmatizzati, sono percepiti come normali dal

⁸ Questo paragrafo, incluse le citazioni, è basato sulle considerazioni avanzate in: Bajit, V., (2014), “Contemporary racism across Europe”, *Freedom From Fear Magazine*, 9: pp. 36-41, disponibile al link: <http://f3magazine.unicri.it/wp-content/uploads/F3_09.pdf>

resto della comunità, c'è il rischio di innescare una *escalation*, con manifestazioni d'odio sempre più violente. Comportamenti discriminatori come atteggiamenti stereotipati e scherzi di carattere denigratorio, se ampiamente accettati dalla società come normali, possono sfociare in azioni ed eventi più gravi, come ad esempio atti di violenza motivata da intenti discriminatori, e addirittura sfociare in incidenti letali.

Pertanto, i modi per affrontare e smantellare le “nuove” forme di discriminazione e di razzismo dovrebbero essere seriamente presi in considerazione per fermare la normalizzazione dell'odio ed evitare un'*escalation* di violenza. Affinché questo accada, le strategie di successo dovranno includere l'impegno a sensibilizzare i **testimoni** sull'importanza di segnalare e denunciare gli episodi di crimini d'odio e i comportamenti discriminatori.

1.2.3 Un focus sul razzismo

Razza ed etnia sono le **più frequenti categorie di discriminazione** riportate dall'OSCE/ODHIR. Il significativo numero di manifestazioni quotidiane di razzismo è un richiamo costante alla persistente importanza di questo problema sociale e politico nel contesto globale contemporaneo. La ricorrenza degli episodi in numerosi Paesi in tutto il mondo dimostra che il potere delle idee razziste rimane forte, forgia movimenti ideologici e anche partiti politici, che a volte hanno conseguenze mortali.

Dopo l'esperienza dell'Olocausto e il pesante onere morale della Seconda Guerra Mondiale, sono state messe a punto una serie di definizioni con il fine di riconoscere e combattere il razzismo. Secondo l'Art. 1 della [Convenzione delle Nazioni Unite sull'Eliminazione di tutte le Forme di Discriminazione Razziale \(CERD\)](#): “[...]l'espressione «**discriminazione razziale**» sta ad indicare ogni distinzione, esclusione, limitazione o preferenza basata sulla razza, il colore della pelle, la discendenza o l'origine nazionale o etnica, che abbia lo scopo o l'effetto di annullare o compromettere il riconoscimento, il godimento o l'esercizio, in condizioni di parità, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale e culturale o in ogni altro ambito della vita pubblica”.

L'Unione europea ha esplicitamente messo al bando il razzismo, insieme a molte altre forme di discriminazione sociale richiamate dall'art. 21 della [Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea](#),⁹ in cui si afferma che: “E' vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali”.

Entrambe le definizioni non fanno distinzione tra i diversi tipi di caratteristiche personali / individuali o sociali / condivise, rendendo così la definizione di razzismo applicabile in un contesto più ampio.

Le espressioni di razzismo differiscono da un contesto nazionale all'altro. Secondo il progetto di ricerca LIGHT ON, per esempio, l'Italia e il Regno Unito sono i paesi con vasta immigrazione proveniente dai paesi musulmani/arabi e da Africa, Medio Oriente ed Estremo Oriente/Asia. Le comunità musulmane sono uno dei gruppi più vulnerabili al pregiudizio e alla discriminazione razziale. Anche in Ungheria e Slovenia, attualmente non interessate dall'immigrazione di massa, gli immigrati sono spesso discriminati. Inoltre, in questi due paesi i Rom sono di gran lunga le vittime più abituali della discriminazione razziale, ma lo sono anche altre comunità, come gli *Izbrisani* (o “cancellati” della ex Repubblica jugoslava), i musulmani in Slovenia e gli ebrei in Ungheria. Le caratteristiche religiose ed etniche sembrano rafforzare trasversalmente la disuguaglianza e la discriminazione nei confronti di queste comunità.

⁹ Unione Europea (UE), “Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea”, (7 Dicembre 2000), *Giornale Ufficiale della Comunità Europea*, OJ C 364/01, disponibile al link: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:en:PDF>

1.3 Crimini d'odio e leggi anti-discriminazione: trattati, accordi e convenzioni a livello internazionale.

Nel corso degli anni, la Comunità Internazionale ha adottato un gran numero di strumenti (norme giuridicamente vincolanti come trattati, accordi e convenzioni, ma anche strumenti di *soft law* (strumenti di diritto non vincolante) come dichiarazioni e raccomandazioni) per affrontare il problema della discriminazione e dei crimini d'odio. I seguenti sotto-paragrafi forniscono una descrizione di questi strumenti giuridici. Informazioni più approfondite sul tema si possono trovare sulla versione completa del Testo di Riferimento per i formatori.

1.3.1 Principali leggi internazionali anti-discriminazione.

- [ONU - Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo](#) (1948) (Art. 2);
- [Convenzione sulla Prevenzione e Repressione del Crimine di Genocidio](#) (1951) (Art. 2);
- [Convenzione di Ginevra Relativa alla Condizione di Rifugiati](#) (1951) (Art.3);
- [Convenzione Relativa allo Status degli Apolidi](#) (1954) (Art.3);
- [Convenzione Internazionale sulla Eliminazione di Ogni Forma di Discriminazione Razziale](#) (ICERD) (1965) (Art.1 e Art.4);
- [Patto Internazionale sui Diritti Civili e Politici](#) (ICCPR) (1966) (Art. 2, Art. 6 e Art. 9);
- [Convenzione Internazionale sulla Soppressione e Punizione di Tutte le Forme di Segregazione Razziale](#) (1976);
- [Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite sulla Eliminazione di Tutte le Forme di Discriminazione contro le Donne](#) (CEDAW) (1979);
- [ONU Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza](#) (1989) (Art. 2).

Sono state inoltre adottate una serie di dichiarazioni, tra cui:

- [UNESCO Dichiarazione su Razza e Pregiudizio Razziale](#) (1978);

- [ONU Dichiarazione sull'Eliminazione di Tutte le Forme d'Intolleranza e di Discriminazione basate fondate sulla Religione o il Credo](#) (1981);
- [Dichiarazione e Programma d'azione di Durban](#) (2001), e il [Documento finale della Conferenza di Revisione di Durban](#) (2009).

1.3.2 Principali Accordi Internazionali in materia di Crimini d'Odio¹⁰

Il principio fondamentale dei diritti umani internazionali è l'uguaglianza e la dignità di ogni essere umano. Su questa base, il diritto internazionale condanna le dichiarazioni che si rifiutano di riconoscere l'uguaglianza di tutti gli individui. In particolare:

- [Patto Internazionale sui Diritti Civili e Politici](#) (ICCPR) (1966) (Art. 19 - 20);
- [Convenzione Internazionale sulla Eliminazione di Tutte le Forme di Discriminazione Razziale](#) (1965) (Art. 4);
- [Protocollo addizionale alla Convenzione sulla criminalità informatica, relativo all'incriminazione di atti di natura razzista e xenofobica commessi a mezzo di sistemi informatici](#) (2003).

Nel 2001, il Relatore speciale sul diritto alla libertà di opinione e di espressione delle Nazioni Unite, il Rappresentante OSCE per la libertà dei mezzi di informazione e il relatore speciale sulla libertà di espressione della Organizzazione degli Stati Americani (OAS) hanno rilasciato una [dichiarazione congiunta sul razzismo e i mezzi di comunicazione](#),¹¹ che stabilisce che le leggi sull'incitamento d'odio debbano rispettare una serie di condizioni:

- Nessuno dovrebbe essere perseguito per affermazioni che sono vere;
- Nessuno dovrebbe essere punito per la diffusione dei discorsi d'odio se non è

¹⁰ Fonte principale di questo paragrafo: sito web dell'organizzazione *Article 19*, sezione sull'incitamento all' odio. Consultabile al link:

<<http://www.article19.org/pages/en/hate-speech-more.html>>

¹¹ Il Rappresentante per la Libertà dei Media, Organizzazione per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa (OSCE), (Ed. by Hulin, A.), (2013), "Dichiarazioni congiunte dei rappresentanti degli organismi intergovernativi per proteggere la libertà dei media e di espressione", Vienna, disponibile al link:

<<http://www.osce.org/fom/99558?download=true>>

dimostrabile l'intenzione di incitare alla discriminazione, all'ostilità o alla violenza;

- Bisogna rispettare il diritto dei giornalisti di decidere il modo migliore per comunicare informazioni e idee al pubblico, in particolare quando stanno fornendo notizie su razzismo e intolleranza;
- Nessuno dovrebbe essere soggetto a censura preventiva;
- Ogni imposizione di sanzioni da parte dei tribunali dovrebbe essere strettamente conforme al principio di proporzionalità.

Uno dei principali ostacoli allo sviluppo di un quadro giuridico internazionale armonico sull'incitamento all'odio online è di natura giurisdizionale. Spesso l'incitamento all'odio online ha origine sotto una giurisdizione, ma i suoi effetti si fanno sentire altrove. Il [“Protocollo addizionale alla Convenzione sulla criminalità informatica, relativo all'incriminazione di atti di natura razzista e xenofoba commessi a mezzo di sistemi informatici”](#)¹² (2003) rappresenta probabilmente il più importante sforzo per superare queste difficoltà. Il protocollo ha lo scopo di armonizzare il modo in cui i sistemi giudiziari locali trattano i reati informatici, al fine di promuovere la cooperazione nel perseguire i crimini d'odio commessi nel cyberspazio.

1.3.3 Strumenti regionali in Europa

Tra i principali strumenti europei su questo tema ci sono:

- [Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo \(ECHR\)](#) (1950) (Art. 14);
- [Carta dei Diritti Fondamentali per l'UE](#) (2000) (Art. 21);
- [Direttiva UE \(2012/29/UE\) che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI](#)

12 N.d.T.: Ulteriori informazioni in italiano sul protocollo sono disponibili online al link <http://www.conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?NT=189&CM=1&CL=ITA>

- [Decisione quadro relativa alla lotta contro il razzismo e la xenofobia](#) (2008);
- [Protocollo addizionale alla Convenzione del Consiglio d'Europa sulla criminalità informatica, relativo all'incriminazione di atti di natura razzista e xenofoba commessi attraverso sistemi informatici](#) (2003);
- [Raccomandazione CM/Rec\(2010\)5 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulle misure volte a combattere la discriminazione fondata sull'orientamento sessuale o sull'identità di genere.](#)

Altri strumenti internazionali di *soft law* (non vincolanti) sulla crescente necessità di affrontare i discorsi d'odio online:

- [CoE, Raccomandazioni del Comitato dei Ministri agli Stati membri n° R\(97\)20 sui “Discorsi dell’ Odio”](#)
- [Commissione Europea contro il Razzismo e l'Intolleranza \(ECRI\) Raccomandazione di politica generale n° 6 : La lotta contro la diffusione di materiale razzista, xenofobo e antisemita via Internet.](#)

1.4 Attuazione della normativa europea anti-discriminazione negli Stati membri¹³

Sono passati più di 10 anni dall'adozione delle direttive europee anti-discriminazione, punto di riferimento per la promozione e la tutela della parità e della non discriminazione nell'UE. Alcuni dei concetti chiave di queste direttive e delle altre leggi europee sull'uguaglianza sono: la definizione di discriminazione diretta e indiretta, delle molestie, della persecuzione e dell'ordine di discriminare; l'inversione dell'onere della prova; la difesa dei diritti delle vittime da parte di organizzazioni non governative; l'introduzione di sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive tra cui la compensazione.¹⁴

¹³ Principale fonte di questo paragrafo: Chopin, I., (2011), “Implementation of EU anti-discrimination law in the Member States: a comparative approach”, in Academy of European Law (ERA), disponibile al link: http://www.era-comm.eu/oldoku/Adiskri/01_Overview/2011_04%20Chopin_EN.pdf

¹⁴ Farkas, L., (2011), “Come presentare denunce di discriminazione. Manuale per la ricerca dei rimedi ai sensi delle direttive UE anti-discriminazione”, Commissione Europea

Il grado di attuazione varia notevolmente da Paese a Paese. Due direttive antidiscriminazione dell'UE particolarmente rilevanti sono:

- [Direttiva 2000/43/EC del Consiglio - Parità di trattamento tra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica](#), in relazione a occupazione, istruzione, assistenza e benefici sociali, accesso ai beni e servizi incluso l'alloggio;
- [Direttiva 2000/78/CE del Consiglio - Parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro indipendentemente da religione e convinzioni personali, handicap, età o tendenze sessuali](#).

Queste direttive impongono agli Stati membri di proibire la discriminazione per motivi di razza od origine etnica, religione o convinzioni personali, disabilità, età e orientamento sessuale. Ma le direttive non contengono alcuna definizione specifica di queste motivazioni. Le leggi comunitarie prevalgono sul diritto interno nella loro sfera di competenza: ciò implica che i giudici nazionali debbano dare priorità al primo sul secondo. Tuttavia, la loro applicazione nei tribunali nazionali è leggermente più complicata: spetta agli Stati membri stabilire come queste direttive debbano essere recepite ed attuate nei rispettivi ordinamenti giuridici nazionali.¹⁵

Ulteriori informazioni sono disponibili nel Testo di Riferimento completo per il formatore.

1.4.1 Sentenze CEDU in materia di discriminazione razziale nell'UE

“Negli ultimi dieci anni, la Corte Europea dei Diritti dell’Uomo (CEDU) ha sempre sostenuto che le vittime di reati d’odio non solo hanno il diritto di essere generalmente riconosciute come vittime della criminalità,

ma anche come vittime perseguitate proprio a causa dei pregiudizi di uno o, molto spesso, di più trasgressori”.¹⁶

Le linee guida annesse alla Dichiarazione di Varsavia del 2005¹⁷ raccomandano “una maggiore complementarità nei testi giuridici tra Unione Europea e Consiglio d’Europa.”¹⁸ Gli Stati membri dell’Unione Europea sono pertanto impegnati a conformare la loro legislazione nazionale agli obblighi provenienti dal CEDU. Di seguito un elenco di casi di discriminazione e crimini motivati da intenti discriminatori giudicati secondo CEDU:

- [Corte Europea dei Diritti dell’Uomo - Caso di Nachova ed Altri v. Bulgaria](#) (2004);
- [Corte Europea dei Diritti dell’Uomo - Caso di Angelova e Iliev v. Bulgaria](#) (2007);
- [Corte Europea dei Diritti dell’Uomo - Caso di Šečić v Croazia](#) (2007);
- [Corte Europea dei Diritti dell’Uomo - Caso di Muñoz Díaz vs. Spagna](#) (2009);
- [Corte Europea dei Diritti dell’Uomo - Caso di Milanović v. Serbia](#) (2010).

La versione completa del Testo di Riferimento per i formatori riporta la descrizione di questi casi.

1.5 Il nostro focus: l’incitamento all’odio online

Incitare all’odio è una forma specifica di crimine d’odio. L’espressione **incitamento all’odio** di solito si riferisce a quei termini che insultano, minacciano o molestano e che possono incitare alla discriminazione o alla violenza contro gruppi o individui sulla base delle loro caratteristiche specifiche.

Il manuale si concentra in particolare su una specifica forma d’incitamento all’odio, **l’incitamento all’odio online**, e sulla sua diffusione sui social network più comunemente utilizzati. Infatti, la natura senza confini, interattiva e istantanea di Internet comporta

Direzione Generale Giustizia, disponibile su <http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/present_a_discrimination_claim_handbook_en.pdf>. Per un’analisi approfondita del concetto di discriminazione diretta: Tobler, C., (2008), “Limiti e potenzialità del concetto di discriminazione indiretta”, Rete Europea di Esperti Legali nel campo della non discriminazione per la Commissione Europea.

¹⁵ Farkas, L., (2011), op. cit.

¹⁶ FRA, (2012), op. cit., pag.15

¹⁷ CoE, (2005), “Warsaw Summit, Council of Europe Declaration and Action of Plan”, disponibile al link: <http://web.bf.uni-lj.si/students/vnd/knjiznica/Skoberne_literatura/gradiva/deklaracije/coe_WARSAW%20SUMMIT.pdf>

¹⁸ Ibid

conseguenze di vasta portata nella diffusione dell'incitamento all'odio: “[...] Internet è stato esaltato dai critici di Internet di prima generazione per la sua capacità di attraversare le frontiere, distruggere le distanze e abbattere le barriere del mondo reale [...] Ma l'anonimato, l'immediatezza e la natura globale di Internet lo ha anche reso uno strumento ideale per gli estremisti e per chi semina d'odio. Accanto alla globalizzazione della tecnologia vi è stato un incremento nel numero di gruppi d'odio online e delle attività connesse all'odio che si svolgono nel cyberspazio”.¹⁹

1.5.1 Definizione d'incitamento all'odio

Al momento non esiste alcuna definizione universalmente riconosciuta del termine *hate speech*, espressione spesso tradotta in italiano con la formula “incitamento all'odio”, nonostante sia usato frequentemente.²⁰ In generale, le definizioni d'incitamento all'odio fanno riferimento alla presenza di alcuni dei seguenti elementi: il **contenuto** del discorso; il **tono** del discorso (scritto o orale); una valutazione della **natura** dello specifico discorso; i **destinatari** (individui o collettività) e le sue potenziali **conseguenze** o implicazioni.²¹ Il Manuale di formazione fa riferimento alla definizione d'incitamento all'odio proposta nella Raccomandazione (97)20 del CoE:

L'incitamento all'odio (Hate Speech) "deve essere inteso come comprensivo di tutte le forme di espressione che diffondono, incitano, promuovono o giustificano l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo o altre forme di odio generato dall'intolleranza, ivi comprese: l'intolleranza espressa dal nazionalismo e dall'etnocentrismo aggressivi, la discriminazione e l'ostilità nei confronti delle minoranze, dei migranti e delle persone con origini di immigrati".

¹⁹ Banks, (2010), op. cit., p.233

²⁰ CoE, “Hate Speech and the Media”, disponibile al link: <<http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/media/Meetings/Hate%20Speech%20Background%20Paper.pdf>>

²¹ Titely, G., British Institute of Human Rights, Földi, L. (2012), “Starting Points for Combating Hate Speech Online”, Council of Europe, Youth Department, disponibile al link : <<http://www.theewc.org/uploads/files/Starting%20points%20for%20Combating%20Hate%20Speech%20Online.pdf>>

1.5.2 I confini tra umorismo dal contenuto controverso, libertà d'espressione e incitamento all'odio²²

Conciliare diritti che sono alla base della democrazia come la libertà d'opinione e religiosa con la libertà dalla discriminazione e il diritto alla libertà di espressione costituisce una sfida importante.

Quando un'immagine esprime comicità o umorismo dal contenuto controverso, stabilire chiari confini tra ciò che costituisce la libertà di espressione e di ciò che ricade sotto la categoria d'incitamento all'odio diventa un problema sempre più complesso. Va da sé che il Web non poteva rimanere immune alla diffusione dell'*umorismo dal contenuto controverso*²³ e quindi non essere oggetto di accesi dibattiti pubblici.

Come è possibile quindi stabilire e definire i limiti alla libertà di espressione? Dove possiamo tracciare la linea di confine? Prima di tutto, è importante capire che cosa sono la comicità e le vignette satiriche. Comicità e vignette satiriche, rientrano nella categoria di espressione e sono quindi protetti dalle leggi in materia di diritto alla libertà di espressione. Tuttavia, questo diritto implica doveri e responsabilità ed è quindi sottoposto a specifici limiti di legge. Di conseguenza, anche la comicità incontra restrizioni specifiche in base alle leggi.

L'Art. 19 della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite (1947) è la formulazione più ampiamente accettata del **diritto di libera espressione**. L'articolo afferma che: “Ogni individuo ha diritto alla libertà di opinione e di espressione incluso il diritto di non essere molestato per la propria opinione e quello di cercare, ricevere e diffondere informazioni e idee attraverso ogni

²² La fonte principale di questo paragrafo è: CoE (2012) “Mapping study on projects against hate speech online”, paragrafo 3: *Cyberhate and freedom of expression*, disponibile su: <http://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/Training/Training_courses/2012_Mapping_projects_against_Hate_Speech.pdf>

²³ Ai fini di questo Manuale, per umorismo dal contenuto controverso intendiamo quei materiali comunicativi, in questo caso diffusi su Internet, che l'autore pensa che siano divertenti o comici (come ad esempio le dichiarazioni e le immagini), ma che possono essere percepiti come offensivi, stimolando quindi dibattiti e controversie sui loro contenuti.

mezzo e senza riguardo a frontiere”.

Sarebbe tuttavia fuorviante leggere e discutere l'Art. 19 senza tenere conto di altri diritti umani tutelati dalla Dichiarazione, quali ad esempio l'Art. 29 o l'Art. 30 che **vincolano l'esercizio dei diritti individuali e delle libertà al rispetto dei diritti e delle libertà altrui** e “*le esigenze della morale, dell'ordine pubblico e del benessere generale in una società democratica*”.

A livello europeo, invece, l'Art. 10 della CEDU, si pone come colonna portante della tutela del **diritto alla libertà di espressione**. Limitazioni al diritto di libertà di espressione sono ammesse quando il caso presenta i requisiti di cui all'Art. 17 (**Divieto dell'abuso di diritto**), ad esempio quando una persona o un gruppo è impegnato in attività finalizzate alla limitazione o alla distruzione dei diritti protetti dalla Convenzione. Inoltre, anche se il caso non presenta i criteri dell'Art. 17 non viene soddisfatta, l'Art. 10 di per sé rappresenta un diritto qualificato. L'Articolo, nella sua seconda sezione, afferma chiaramente che la libertà di espressione comporta doveri e responsabilità che, in quanto tali, possono essere soggette alle restrizioni o alle sanzioni previste dalla legge. Ciò implica che nelle società democratiche i governi possano limitare la libertà di espressione, se necessario, al fine di perseguire uno degli obiettivi previsti all'art. 10 (2), unicamente nella misura in cui sono previste dalla legge e in modo proporzionato. Il test con cui tali limitazioni sono valutate è rigorosamente uno.

Il criterio decisivo utilizzato per determinare se un dato discorso ha varcato il confine della libertà di espressione non è il contenuto dell'espressione; ma è piuttosto l'impatto dell'espressione, cioè se un particolare caso possa istigare alla violenza o all'odio o pregiudicare i diritti degli altri. Un altro fattore decisivo risiede nell'intenzionalità e nelle finalità a sostegno del discorso. Secondo il Manuale CoE del 2009 sull'incitamento all'odio²⁴ i fattori che una Corte può considerare nel valutare le restrizioni alla libertà di espressione sono:

- L'obiettivo della persona la cui libertà di parola è stata limitata;
- Il contenuto dell'espressione;
- Il contesto, ad esempio se la persona che ha fatto la dichiarazione è un giornalista o un politico;
- Il profilo delle persone che sono state bersaglio di opinioni ed espressioni;
- Il carattere pubblico e il potenziale impatto dell'espressione, ad esempio, se l'affermazione è stata fatta su un giornale ampiamente diffuso oppure in una poesia;
- La natura e la gravità della limitazione.

1.5.3 L'incitamento all'odio online

Nel il Relatore speciale sul diritto alla libertà di opinione e di espressione delle Nazioni Unite, il Rappresentante OSCE per la libertà dei mezzi di informazione e il relatore speciale sulla libertà di espressione della Organizzazione degli Stati Americani (OAS) e il Relatore speciale sulla libertà di espressione e accesso all'informazione della Commissione Africana sui diritti dell'uomo e dei popoli (ACHPR) hanno unito le forze e preparato una [Dichiarazione Congiunta sulla libertà di Espressione e Internet](#) (2011). La dichiarazione si occupa specificamente della questione della libertà di espressione e delle sue restrizioni su Internet:

“a. *La libertà di espressione vale per Internet, come per tutti i mezzi di comunicazione. Limitazioni alla libertà di espressione su Internet sono accettabili solo se sono conformi agli standard internazionali stabiliti, comprese quelle previste dalla legge e quelle necessarie per tutelare un interesse riconosciuto dal diritto internazionale...*

b. *Nel valutare la proporzionalità di una limitazione alla libertà di espressione su Internet, essa deve essere ponderata in relazione all'impatto di tale limitazione sulla capacità di Internet di trasmettere esiti positivi della libertà di espressione (di espressione) deve essere bilanciata con i suoi benefici in termini di tutela di altri interessi.*”

I **principali metodi** utilizzati per diffondere odio su Internet sono:²⁵

- Siti web;

²⁴ CoE, (2008), “Factsheet on hate speech”, p.3, disponibile al link: <www.coe.int/t/DC/Files/Source/FS_hate_en.doc>

²⁵ Questa definizione è riportata in COE (2012), op. cit., pp. 20-28.

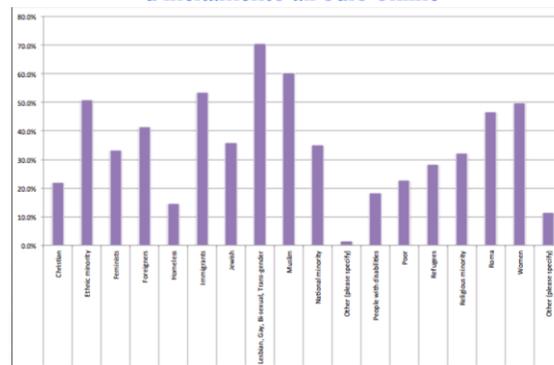
- Blog e forum online;
- Posta elettronica e messaggi personali;
- Portali di notizie online;
- Siti di social networking;
- Giochi;
- Filmati e musica;
- Contenuti automatici, astroturfing²⁶; identità fittizie.

Diversi studi empirici hanno dimostrato che la diffusione online di contenuti d'incitamento all'odio è in aumento.²⁷ Le statistiche confermano l'ampiezza del problema. Nel 2012 il Dipartimento per la Gioventù del Consiglio d'Europa ha lanciato un sondaggio sull'esperienza dell'incitamento all'odio online tra i giovani.²⁸ **Il dato maggiormente rilevante dell'indagine è che:**

Il 78% dei partecipanti al sondaggio si è imbattuta in contenuti d'incitamento all'odio online

Il sondaggio rivela inoltre che le categorie maggiormente colpite dall'incitamento all'odio online sono: "Gay, lesbiche, trans-gender e bisessuali (LGBT)", seguiti da "Musulmani", "Immigrati" e "minoranze etniche" (fig. 2).

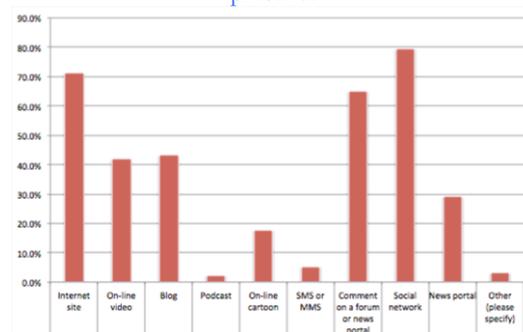
Fig. 2
Categorie discriminate bersagliate dai contenuti d'incitamento all'odio online



Fonte: CoE (2012), "Survey on young people's attitudes and experience of online hate speech"

Secondo l'indagine CoE sulle esperienze dei giovani, l'incitamento all'odio online è maggiormente diffuso su social network, siti web, forum o portali di notizie.

Fig. 3
Dove l'incitamento all'odio online è maggiormente presente



Fonte: CoE (2012), "Survey on young people's attitudes and experience of online hate speech"

²⁶ L' "Astroturfing" è definito come la pratica di mascherare gli sponsor di un messaggio (ad esempio fonti politiche, pubblicitarie, religiose o di pubbliche relazioni) per dare l'apparenza che esso provenga da un partecipante disinteressato.

²⁷ Si veda Perry, B., Olsson, P. (2009), "Cyberhate: The Globalization of Hate", in *Information & Communications Technology Law*, 18(2), pp. 185-199; Banks, J. (2010), op. cit.; Akdeniz, Y. (2009), "Racism on the Internet", Strasbourg, Council of Europe Publishing.

²⁸ CoE (2012), "Survey on young people's attitudes and experience of online hate speech", disponibile al link: <http://youth-partnership-eu.coe.int/youth-partnership/news/news_47.html>

SEZIONE 2

Identificare e denunciare l'incitamento all'odio online

2.1 Reagire al crimine d'odio

Gli agenti di polizia e gli inquirenti hanno un ruolo chiave nella reazione ai crimini d'odio. Affrontando il caso in modo efficiente e con attenzione, la polizia può rafforzare il messaggio che tutti i crimini d'odio, compreso l'incitamento all'odio online, saranno perseguiti, aumentando così la probabilità di un esito positivo dell'azione penale.

- Perché le forze dell'ordine dovrebbero avere un particolare interesse nei confronti del crimine d'odio?
- Se una persona abusa di un'altra, perché c'è differenza se il reato è stato motivato dal pregiudizio o dalla discriminazione, come avviene nel caso di crimini d'odio?

Come indicato nella relazione FRA 2012 “Rendere visibili nell'Unione europea i reati generati dall'odio: riconoscere i diritti delle vittime”,²⁹ identificare i casi di crimini d'odio è una responsabilità dei sistemi di giustizia penale. Inoltre, i crimini d'odio mantengono alcune specificità in termini di effetti negativi sulle vittime e sulla comunità in generale:

- I crimini d'odio sono spesso brutali e nocivi.
- La vittima di solito si sente traumatizzata e spaventata.
- Le famiglie delle vittime si sentono spesso frustrate ed impotenti.
- Altri membri della comunità che condividono le caratteristiche della vittima possono sentirsi anch'essi perseguitate e vulnerabili.
- Episodi d'odio possono degenerare ed istigare azioni di rappresaglia.
- I crimini d'odio e episodi d'odio creano malcontento in seno alla comunità.³⁰

²⁹ FRA, *Rendere visibili nell'Unione europea i reati generati dall'odio: riconoscere i diritti delle vittime*, (2012), disponibile su: <http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2012_hate-crime.pdf>

³⁰ Turner, N. (2001) “Responding to Hate Crimes: A Police Officer's Guide to Investigation and Prevention”, Associazione

L'insuccesso nella risposta ai crimini d'odio può compromettere la pubblica sicurezza, diminuire la legittimazione sociale delle forze dell'ordine e lasciare agenti, funzionari e relativi dipartimenti esposti a possibili inconvenienti.

2.2 Ragioni principali per non denunciare

Le ricerche hanno dimostrato che il crimine d'odio spesso **non viene denunciato** oppure viene segnalato solo quando gli eventi hanno raggiunto un livello critico. Per essere in grado di superare questo problema è dunque fondamentale capire le **ragioni delle mancate denunce**. Tali ragioni comprendono:

- Mancanza di fiducia nella polizia. I gruppi di minoranza hanno storicamente avuto rapporti tesi con le forze dell'ordine e hanno paura che i crimini commessi nei loro confronti non vengano presi sul serio o che la reazione della polizia sia di indifferenza o addirittura di ostilità.
- Preoccupazione per vendette violente o paura di rappresaglie.
- Rassegnazione alle violenze e agli abusi: tanto non cambierà nulla!

Molti persone che sono state vittime di un crimine d'odio soffrono il trauma della vittimizzazione in silenzio piuttosto che esporsi a forme di “vittimizzazione secondaria”³¹. Questa specifica forma di vittimizzazione è stata così definita dai criminologi per descrivere il processo in cui la stessa vittima nel cercare assistenza da parte delle autorità (in generale, la polizia e le persone che lavorano nel sistema giudiziario), finisce conseguentemente per essere accusata.³²

Internazionale dei Capi di Polizia, disponibile su <<https://www.ncirs.gov/app/publications/abstract.aspx?ID=179087>>

³¹ Il Consiglio d'Europa definisce la vittimizzazione secondaria come “la vittimizzazione che interviene non come risultato diretto dell'atto criminoso ma attraverso la risposta di istituzioni e privati alla vittima”, vedi: CoE “Recommendation Rec(2006)8 of the Committee of Ministers to member states on assistance to crime victims”, disponibile al link: <<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1011109&>>

³² UNODC, “Manual on victimization surveys”, (2010), p. 55, disponibile al link: <http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/Crime-statistics/Manual_on_Victimization_surveys_2009_web.pdf>

Altri motivi per cui le vittime possono essere riluttanti a denunciare o partecipare a indagini di un crimine d'odio potrebbero essere:³³

- Paura di ri-vittimizzazione o di rappresaglie;
- Paura di compromettere la propria privacy;
- Paura di compromettere il proprio status giuridico di immigrato, di essere denunciati o deportati (ove quest'ultima opzione risulti applicabile);
- L'umiliazione o la vergogna per essere stati vittimizzati;
- La mancanza di un sistema di sostegno alle vittime;
- Barriere culturali e linguistiche.

2.3 Come indagare sull'incitamento all'odio online

La risposta delle forze dell'ordine ad un presunto reato d'incitamento all'odio online non dovrebbe iniziare in modo diverso rispetto a qualsiasi altro crimine. Anzitutto, le forze dell'ordine devono rapidamente valutare l'accaduto e prendere le misure necessarie per stabilizzare la situazione ed evitare qualsiasi escalation. Le aree di interesse che devono essere riconosciute da un funzionario di polizia relativamente ad un presunto crimine d'odio sono due:

(1) **Sensibilità nei confronti delle esigenze della vittima**, e (2) **individuazione degli elementi del reato motivato da intenti discriminatori**.³⁴

2.3.1 Un approccio incentrato sulla vittima

La vittima di un reato può sentirsi isolata dagli altri, spaventata dall'idea che l'evento possa accadere di nuovo e furiosa per essere diventato/a una vittima. Nel caso dei crimini d'odio tali effetti assumono spesso una più ampia portata. Le prove dimostrano che il crimine d'odio ha un forte impatto sulle vittime, soprattutto perché sono maltrattate per il modo in cui vengono percepite. Sono costrette ad accettare il fatto che la loro identità sia stata presa di mira e che per questo rischiano di subire

altri reati simili. Le vittime di crimini d'odio potrebbero, quindi, patire per i sintomi del trauma.

È nell'intensità dei loro sentimenti di paura, ansia e perdita di fiducia negli altri che le loro esperienze possono maggiormente differire da quelle delle vittime di altri reati non motivati da intenti discriminatori. Addirittura, nei casi di crimini violenti, il danno fisico è spesso meno rilevante di quanto lo sia il relativo senso di violazione ed umiliazione³⁵. Se persona viene scelta come vittima per la sua razza, etnia o religione non c'è nulla che possa fare per evitare di diventare nuovamente vittima. Molto spesso questo tipo di esperienza personale può comportare una sensazione di perdita di controllo sulla propria vita. Inoltre, se trascurati, i contenuti che incitano all'odio possono alimentare un ciclo d'odio in cui la rabbia, il risentimento e la paura aumentano esponenzialmente. Ciò può avere un impatto distruttivo sulla società nel suo complesso. Per rispondere ai crimini generati dall'odio è necessario adottare un approccio "incentrato sulla vittima". Questo significa:

- Attribuire un valore positivo alla denuncia per molestie di una persona;
- Rispettare i suoi desideri su come si dovrebbe procedere;
- Concordare con la vittima una linea d'azione per conseguire i risultati;
- Tenere la vittima informata sui progressi dell'azione intrapresa.³⁶

Durante il colloquio con una vittima d'incitamento all'odio online, l'obiettivo deve essere quello di ottenere un quadro chiaro dell'accaduto, ma allo stesso tempo l'intervistatore dovrebbe tenere a mente che la

³³ Turner, N., op. cit.

³⁴ FBI, Hate Crime Data Collection Guidelines and Training Manual", 19 Dicembre 2012, p. 24, consultabile al link: <http://www.fbi.gov/about-us/cjis/ucr/data-collection-manual>

³⁵ FRA (2013), "Opinion of European Union Agency for Fundamental Rights on the Framework Decision on Racism and Xenophobia – with special attention to the rights of victims of crime", p. 5, consultabile al link: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-opinion-2-2013-framework-decision-racismxenophobia_en.pdf. Refer also to: FRA (2012), op. cit., p. 20

³⁶ Per ulteriori informazioni vedere: Viridian, "Hate Crimes procedure", consultabile al link: <http://www.viridianhousing.org.uk/Resources/Viridian/Documents/ASB/Hate%20Crimes%20procedure.approved.doc>

vittima deve ricostruire eventi dolorosi o parlare di questioni molto delicate. Alcuni consigli utili per la polizia al fine di sostenere la vittima mentre esegue le indagini sul crimine:

- Rimanere calmi, obiettivi e professionali;
- Condurre l'intervista in un ambiente adatto e tranquillo;
- Chiedere alla vittima in che modo voglia essere aiutato/a;
- Richiedere l'assistenza di traduttori se necessario;
- Consentire alle vittime di rinviare le risposte alle domande se troppo sconvolte e accordare interruzioni del colloquio;
- Rassicurare la vittima sul fatto che non deve sentirsi in colpa per quanto gli è successo;
- Esprimere il proprio sostegno alle azioni che la vittima ha intrapreso per proteggere se stessa e sdrammatizzare la situazione;
- Mostrare empatia e permettere alla vittima di esprimere i propri sentimenti su quello che è successo;
- Incoraggiare la vittima a raccontare la storia con le proprie parole;
- Chiedere alla vittima di ricordare, con la massima precisione possibile le parole esatte del/i responsabile/i;
- Chiedere alla vittima se ha familiari o amici che la possano aiutare;
- Informare la vittima sulle azioni che possono essere intraprese per migliorare la sua sicurezza;
- Rassicurare la vittima spiegando che sarà fatto ogni sforzo per proteggere il suo anonimato durante l'indagine;
- Informare la vittima sulla probabile sequenza di eventi durante le indagini;
- Fornire informazioni sulle risorse sociali e organizzative disponibili per la protezione e il sostegno alle vittime, alle loro famiglie ed ai membri della comunità;
- Nel caso di contenuti che incitano all'odio online, chiedere alla vittima se è riuscita ad eseguire il backup dei contenuti.

Evitare di:

- Comportarsi in modo brusco e affrettato;

- Dire alla vittima di sapere come si senta;
- Chiedere alla vittima se pensa che questo sia un crimine motivato da intenti discriminatori o dall'odio;
- Criticare i comportamenti delle vittime;
- Fare ipotesi sulla cultura, religione, orientamento sessuale o scelte di vita della vittima;
- Permettersi giudizi di valore personali sul comportamento della vittima, stile di vita o la cultura influenzino la vostra obiettività;
- Usare termini stereotipati o che esprimono intenti discriminatori;
- Minimizzare la gravità dell'episodio, soprattutto nel caso in cui il responsabile del reato sia un minore;
- Nel caso d'incitamento all'odio online, minimizzare la gravità del reato perché commesso online.³⁷

Quando la **vittima** o **testimone** di un episodio d'incitamento all'odio online è un **minore** o un **bambino**, i professionisti che indagano sul caso, oltre all'approccio incentrato sulla vittima, dovrebbero adottare un comportamento particolarmente empatico ed adatto alla sensibilità dei bambini, seguendo le *Linee Guida sulla giustizia nelle cause che coinvolgono minori vittime e testimoni di reato*³⁸.

2.3.2 Indicatori di intenti discriminatori

Come accennato, l'incitamento all'odio online è motivato da pregiudizi discriminatori. Pertanto, dopo aver adottato un approccio incentrato sulla vittima, il funzionario incaricato delle indagini sui presunti crimini d'odio dovrebbe

³⁷ Elaborazione UNICRI di: Turner, N., op. cit., pp. 5-6; Danish Institute for Human Rights (DIHR) (2009-2011), "Tracing and Tackling crime Against LGBT Persons".

³⁸ International Bureau for Children's Right (IBCR) (2003), adottato dall'ECOSOC con la risoluzione 2004/27 del 21 Luglio 2004, "Guidelines on Justice for Child Victims and Witnesses of Crime", consultabile al link: <http://www.un.org/en/psectaskforce/docs/guidelines_on_justice_in_matters_involving_child_victims_and.pdf>

focalizzare la sua attenzione sulla individuazione di queste motivazioni.

“A causa della difficoltà di riconoscere la motivazione soggettiva del reo, l'intento discriminatorio deve essere segnalato solo se l'indagine rivela fatti oggettivi sufficienti a condurre una persona ragionevole e prudente a concludere che le azioni dei responsabili siano motivate, in tutto o in parte, da pregiudizi”³⁹.

A questo proposito, deve essere ancora una volta sottolineato che il semplice fatto che l'autore del reato abbia intenti discriminatori contro la razza, etnia o religione delle vittime, reali o percepite come tali, non implica necessariamente che sia coinvolto in un crimine d'odio. L'atto criminale commesso dal responsabile deve essere comunque motivato da un intento discriminatorio, del tutto o in parte. Spesso i singoli fatti potrebbero non essere determinanti come indicatori della motivazione discriminatoria, ma una loro combinazione può consentire l'accertamento obiettivo delle motivazioni legate al pregiudizio e alla discriminazione.

E' possibile individuare alcuni indicatori che rendono più facile per la polizia determinare in maniera oggettiva l'esistenza di una motivazione discriminatoria in un caso specifico⁴⁰. Ad esempio, per i contenuti che incitano all'odio online su base razzista, questi sono:

1. L'autore del reato e la vittima appartengono a differenti razze, etnie e/o religioni.
2. Sono stati fatti commenti o dichiarazioni motivati da discriminazione da parte del responsabile che indicano l'esistenza di intenti discriminatori.
3. Sono stati postati pubblicamente o inviati privatamente dal responsabile disegni, immagini, simboli, foto o *memi*⁴¹ relativi all'esistenza di un intento discriminatorio.

³⁹ FBI (2012), op. cit., p. 4.

⁴⁰ Tra gli altri, è possibile fare riferimento a: OSCE/ODIHR (2010), “*Understanding Hate Crimes: A Handbook for Bosnia and Herzegovina*”, p. 9, disponibile su: http://www.oscebih.org/documents/osce_bih_doc_2010122712342149eng.pdf and FBI (2012), op. cit.

⁴¹ I *memi digitali* sono contenuti virali in grado di monopolizzare l'attenzione degli utenti sul web. Un video, un disegno, una foto diventa meme (termine coniato nel 1976 dal biologo Richard

4. La vittima stava visitando un sito online, blog, social network in cui sono stati precedentemente commessi crimini d'odio a causa della razza, etnia e/o religione, e in cui la tensione contro il gruppo delle vittime è rimasta alta.
5. Nella piattaforma online si sono verificati altri episodi simili, pressappoco nello stesso momento. Le vittime erano tutte della stessa razza, etnia e/o religione.
6. Una parte rilevante degli utenti della specifica piattaforma online in cui si è verificato il reato ha percepito che l'episodio sia stato motivato da intenti discriminatori.
7. La vittima era impegnata in attività legate alla sua razza, religione, disabilità, etnia, orientamento sessuale, genere, o identità di genere. (Ad esempio, la vittima ha pubblicato un video in cui denuncia la schiavitù o la discriminazione etnica).
8. L'episodio coincideva con una festività o un giorno significativo, relativa ad una razza, religione, disabilità, etnia, orientamento sessuale, genere, o identità di genere, ad esempio, durante il mese del Ramadan o lo Yom Kippur.
9. L'autore del reato è stato precedentemente coinvolto in un crimine d'odio simile o fa parte di un gruppo d'odio razzista.
10. Vi erano indizi sul coinvolgimento di un gruppo d'odio razzista. Ad esempio, un gruppo dedito all'incitamento all'odio ha rivendicato la responsabilità del reato oppure era attivo nel sito web/blog/social network specifico.
11. Esisteva una animosità storicamente consolidata tra il gruppo della vittima e il gruppo del responsabile.
12. La vittima, pur non essendo un membro del gruppo razziale, etnico o religioso destinatario, faceva parte di un gruppo di difesa sostenitore del gruppo della vittima.

Dawkins ne *Il gene egoista* per indicare un'entità di informazione replicabile) quando la sua «replicabilità», che dipende dalla capacità di suscitare un'emozione, è massima. (Fonte: dizionario dei neologismi Treccani http://www.treccani.it/vocabolario/meme_%28Neologismi%29/>)

2.4 Le questioni legali correlate all'incitamento all'odio online

2.4.1 Prova del caso

L'accertamento dei fatti è al centro di qualsiasi procedimento giudiziario. Quando un operatore legale viene contattato da un cliente che dichiara di essere vittima d'incitamento all'odio razzista online ci sono tre punti fondamentali da chiarire:

1. Quali fatti possono supportare l'azione legale;
2. Come accedere a questi fatti;
3. Come raccogliere elementi di prova a sostegno di questi fatti.⁴²

È importante tenere a mente che un caso d'incitamento all'odio online può essere oggetto di più procedimenti giudiziari. Nelle cause civili “la regola generale è che un ricorso deve essere dimostrato essere come il più probabile”⁴³. Nelle cause penali, come in quelle amministrative, indagare ed accertare i fatti è di solito competenza delle autorità locali. In particolare nei procedimenti penali il livello di prova è più alto dato che i trasgressori possono far fronte a pene più severe. Infatti, nelle cause penali una denuncia “deve essere provata al di là di ogni ragionevole dubbio”⁴⁴.

2.4.2 Determinare la responsabilità legale⁴⁵

Una delle più grandi sfide collegate alla diffusione dei contenuti che incitano all'odio online è individuare della responsabilità giuridica dei colpevoli. Questa difficoltà deriva da alcune delle caratteristiche principali di Internet, come la sua virtualità, l'anonimato e la diffusione globale. Anzitutto, nella creazione e distribuzione di contenuti d'odio online possono essere coinvolti diversi attori, che:

- a) Creano o si procurano un certo contenuto;

⁴² Farkas, L., (2011), “[How to Present a Discrimination Claim: Handbook on seeking remedies under the EU Non-discrimination Directives](http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/present_a_discrimination_claim_handbook_en.pdf)”, Direzione Generale Giustizia della Commissione europea)

<http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/present_a_discrimination_claim_handbook_en.pdf>

⁴³ Ibid, p. 46

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Questo sub paragrafo, comprese le citazioni, sono basate su McConagle (2013) “*The Council of Europe against online hate speech: Conundrums and challenges*”

- b) Lo pubblicano o lo sviluppano;
- c) Lo ospitano sui loro server;
- d) Facilitano la sua diffusione, l'accessibilità o la recuperabilità.

In questo modo possono essere attribuiti diversi gradi di responsabilità a più attori, dato che ciascuno può avere un rapporto diverso con il contenuto d'odio. In termini generali, possono essere formulate rilevanti distinzioni legali in merito ai diversi tipi di *Contenuti Generati dall'Utente* (UGC). Nel valutare i diversi livelli di addebito/responsabilità è utile tenere conto dei diversi livelli di coinvolgimento / controllo editoriale. Pertanto è utile valutare se l'UGC d'odio è:

1. Preparato dagli utenti e poi incorporato in contenuti comunque prodotti professionalmente e controllati editorialmente;
2. Un episodio indipendente, cioè un UGC che compare accanto ad un altro contenuto prodotto professionalmente e controllato editorialmente;
3. Il prodotto di un processo di co-creazione tra utenti e professionisti dei mezzi di comunicazione;
4. Creato e tenuto online tramite forum e reti appositamente costruite, senza essere integrato nei contenuti multimediali professionali.

Inoltre, la determinazione della responsabilità per l'incitamento all'odio online è una questione complicata dal punto di vista giurisdizionale. L'incitamento all'odio può essere divulgato tramite i Provider di Servizi Internet (ISP) con sede in diverse giurisdizioni. Come spiegato in precedenza, c'è poca coerenza tra le legislazioni nazionali in materia. Questo diventa particolarmente evidente se si considera l'approccio giuridico e culturale sostanzialmente diverso che le diverse giurisdizioni americane ed europee attribuiscono alla protezione / regolazione della libertà di parola.

Il **Forum-shopping** è molto comune tra chi è coinvolto attivamente nella distribuzione di contenuti d'odio su Internet: il termine indica “*la pratica di scegliere strategicamente le giurisdizioni favorevoli per ospitare un sito*”. I siti web con

contenuti d'odio sono spesso ospitati in giurisdizioni più tolleranti nei confronti dell'incitamento all'odio. Siti web che sono stati bloccati o proibiti in un Paese a volte sono trasferiti in un'altra giurisdizione più favorevole.⁴⁶ La questione si complica ulteriormente se si considera che spesso diversi ISP hanno differenti politiche in materia d'incitamento all'odio, anche all'interno della stessa giurisdizione. Lo stesso si può dire per le politiche dei siti di Social Network, come Twitter e Facebook. Pertanto, gli operatori legali che assistono le vittime d'incitamento all'odio online devono essere pienamente consapevoli sia delle caratteristiche giurisdizionali del provider o del servizio di Social Network che ospita il contenuto razzista, che delle sue norme in merito all'incitamento all'odio. Soprattutto da quando le norme e le pratiche in materia d'incitamento all'odio di molti ISP e Social Network si stanno evolvendo per soddisfare i criteri legislativi delle diverse nazioni.

2.4.3 Quantificare il danno⁴⁷

Anche per un avvocato è fondamentale accogliere e comprendere il punto di vista della vittima. La sofferenza della vittima può farsi più intensa quando il mezzo per la creazione e la diffusione del contenuto offensivo è Internet. L'**anonimato** è considerato una pietra angolare di Internet, che si suppone essere necessario per proteggere la privacy e promuovere la libertà di parola. Tuttavia, in alcune circostanze, le conseguenze negative dell'anonimato possono essere superiori ai suoi vantaggi. Nel caso dell'incitamento all'odio online, i responsabili acquisiscono dall'anonimato una

⁴⁶ Ad esempio il sito web del negazionista dell'Olocausto Ernst Zündel. See: Akdeniz, Y., (9 January 2006) "Stocktaking on Efforts to Combat Racism on the Internet", Background Paper for the High Level Seminar of the Intergovernmental Working Group on the Effective Implementation of the Durban Declaration and Programme of Action, Fourth Session, United Nations Commission on Human Rights Doc. No. E/CN.4/2006/WG.21/BP.1, 16-27 gennaio 2006, pp.16-18.

⁴⁷ Questo sottoparagrafo, incluse le citazioni, è basato principalmente su McConagle (2013) "The Council of Europe against online hate speech: Conundrums and challenges", op. cit.

sorta di "coraggio da ubriachi"⁴⁸ al punto di creare un distacco per le conseguenze delle loro stesse azioni e parole. D'altra parte, le vittime possono sentirsi impotenti e profondamente minacciate da questo anonimato. Ad esempio, il sospetto che l'autore anonimo del reato possa essere una persona conosciuta è destinato ad aumentare lo stress della vittima.

Una vittima d'incitamento all'odio online potrebbe anche essere sopraffatta dalla percezione che la diffusione dei contenuti che incitano all'odio su Internet sia **incontrollabile** e potenzialmente di **lunga durata**. Un contenuto online è generalmente più duraturo rispetto al suo equivalente offline, e questo vale anche per incitamento all'odio razzista. La sua persistenza è legata soprattutto alla pubblicazione multipla o incrociata su più piattaforme, ad un'ampia diffusione di link ipertestuali e alla modifica dei meta tag, che aumentano la sua reperibilità online. Questo vuol dire che: *"esiste il pericolo che le vittime d'incitamento all'odio siano costrette continuamente, o almeno ripetutamente, a confrontarsi con gli stessi esempi d'incitamento all'odio dopo la loro formulazione originale"*.

Un altro effetto estremamente doloroso per le vittime d'incitamento all'odio si deve alle presunte conseguenze della "**validazione sociale**" di altri utenti nei confronti del contenuto dei messaggi d'odio che circolano sui social network (elevato numero di like, condivisioni, follower, favoriti, menzioni ecc. ...).

Pertanto, anche se la quantificazione del danno nei casi d'incitamento all'odio online non è un processo privo di contraddizioni, i operatori legali incaricati di assistere la vittima devono prendere in considerazione le ripercussioni causate dal mezzo di Internet che sono state precedentemente descritte, nei termini generali del maggiore stress subito dalla vittima. Può essere molto utile chiedere consiglio a organismi di parità specializzati, ONG ed esperti del settore.

⁴⁸N.d.T.: Nel testo originale "*Dutch Courage*", espressione inglese (anche "*liquid courage*" in inglese americano) che fa riferimento alla sicurezza che alcuni acquisiscono dopo aver bevuto alcol prima di fare qualcosa che richiede coraggio.

2.5 Il ruolo degli organismi per le pari opportunità nel fornire assistenza e consulenza alle vittime

L'Art. 13 della direttiva UE sull'Uguaglianza Razziale ha stabilito - come requisito minimo - che gli Stati membri debbano disporre di uno o più **organismi specializzati** che abbiano, tra le altre mansioni, quella di fornire assistenza alle vittime di discriminazioni nel dare seguito alle loro denunce.⁴⁹

Come evidenziato dalla Commissione Europea, *“Gli organismi per le pari opportunità sono i fornitori più specializzati, accessibili ed economici di consulenza, assistenza e molto altro in materia di discriminazione.”*

La versione integrale del Testo di Riferimento per i formatori fornisce ulteriori informazioni sui vari ruoli e sul funzionamento degli organismi di pari opportunità. Per informazioni sui singoli organismi nazionali di parità visitare: <http://www.equineteurope.org/-Member-organisations->

2.6 Il ruolo delle ONG e delle associazioni

Le ONG locali ed altre organizzazioni che si occupano di questo tema possono essere molto utili nel sostenere e assistere le vittime d'incitamento all'odio online. Infatti, le direttive UE di non discriminazione fanno ricadere sugli Stati membri il compito di assicurare che le ONG o altre organizzazioni / fondazioni / associazioni di beneficenza, con un legittimo interesse a garantire l'efficacia delle direttive, possano esercitare la difesa **delle vittime per conto o a sostegno** in qualsiasi procedimento giudiziario e/o amministrativo in cui si debba conseguire la parità di trattamento.⁵⁰

Alcuni Stati membri consentono a questo tipo di organizzazioni di rappresentare le vittime di discriminazione nei procedimenti giudiziari, inoltre, nella maggior parte dei paesi europei, le ONG locali hanno il **diritto di intervenire** in giudizio a sostegno di una delle parti⁵¹. La versione completa del Testo di Riferimento per

⁴⁹ Farkas, L. (2011), op. cit., p. 68

⁵⁰ Farkas, L. (2011), op. cit., p.66

⁵¹ Nella giustizia penale italiana, ciò è reso possibile dallo strumento giuridico della “costituzione delle Parti Civili”

i formatori contiene una tabella che fornisce i dettagli delle ONG più importanti nei cinque paesi di studio che dovrebbero essere contattate in relazione ai crimini d'odio e all'incitamento all'odio online.

2.7 Consigli generali per la segnalazione online

2.7.1 Come segnalare un episodio ⁵²

A causa della fluidità dei contenuti online, la segnalazione deve essere il più possibile specifica. Nel segnalare un episodio occorre includere quante più informazioni possibili:

- Quando è successo? È importante annotare la data e l'ora perché alcuni contenuti online (ad esempio le discussioni in chat) possono scomparire rapidamente.
- Come è stato trasmesso il contenuto? La vittima ha ricevuto qualcosa direttamente tramite email, SMS, messaggi di testo, messaggi istantanei, o messaggistica privata? La vittima ha lasciato trasparire qualcosa durante la navigazione sul Web?
- Se il messaggio è stato inviato direttamente alla vittima, assicurarsi che la vittima conservi l'email originale o che abbia salvato il log della chat/testo e, se possibile, salvare il nome utente o l'indirizzo email della persona che ha inviato il messaggio d'odio.
- Se la vittima si è imbattuta nel contenuto di un sito web, fare copia e incolla dell'indirizzo del sito. Eseguire una stampa della schermata col contenuto in questione da dare alla polizia.

Il rapporto elaborato da UNITED e Consiglio d'Europa, *“Step in!”* (Intervenite!) suggerisce 5 diverse strategie per denunciare l'incitamento all'odio online, che può essere diverso a seconda del contenuto dell'“attacco verbale”.⁵³ Il primo passo da compiere è quindi quello di valutare il contenuto del discorso e poi

⁵² La fonte principale di questo paragrafo è: Media Awareness Network (MNet), (2012), *Responding to Online Hate*”, disponibile al link:

http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/Responding_Online_Hate_Guide.pdf

⁵³ CoE: UNITED, (2012), op. cit., p. 16-19

selezionare una delle principali strategie conseguenti:

1. Denuncia penale;
2. Richiesta della rimozione del contenuto da parte dell'autore;
3. Notifica di contenuti illeciti/d'odio all'amministratore del sito;
4. Notifica dei contenuti illeciti/d'odio al Provider di Servizi Internet (ISP);
5. Notifica dell'ufficio reclami – INACH – INHOPE.⁵⁴

La scelta più appropriata dipende dal fatto che il contenuto in questione è su internet come pagina web, blog, registrazione audiovisiva o come post su un social network e se è ospitato su un dominio nello stato nazionale o all'estero. Se il contenuto è ospitato su un server nazionale (ad esempio se il suffisso del dominio corrisponde a quello del Paese in cui si intende effettuare la segnalazione) ciò significa che il suo contenuto è sottoposto alla legislazione nazionale e la procedura sia per identificare l'autore sia per comunicare con tutte le parti interessate è più semplice.

Tuttavia, gli autori di solito sono ben consapevoli di questo e quindi i contenuti che violano la normativa applicabile in un certo Paese sono spesso fisicamente allocati su server situati all'estero. Indipendentemente da dove si trova il contenuto, esso deve essere documentato e salvato per riferimenti futuri. **Occorre avere sempre un backup del contenuto dell'episodio d'incitamento all'odio!**

1. Denuncia penale

La denuncia penale è la linea d'azione più appropriata quando si ha a che fare con casi in cui sono archiviate vaste quantità di materiali (sito web); c'è una azione ripetuta di individui (blog) o di un gruppo organizzato.

2. Richiesta di rimozione del contenuto da parte dell'autore

⁵⁴ L'INACH è la Rete Internazionale Contro il CyberOdio; INHOPE è l'Associazione Internazionale delle Hotlines di Internet

Una seconda possibilità è quella di contattare l'autore/i e chiedere di rimuovere le sue / i loro commenti, messaggi e dichiarazioni. È bene chiarire quale norma penale è stata violata, avvertendo i responsabili delle possibili conseguenze giudiziarie delle loro azioni. Questo approccio può essere efficace nel caso di persone la cui ideologia non è chiaramente definita e per cui la minaccia di un procedimento penale è un deterrente efficace. La natura anonima di Internet, tuttavia, riduce l'efficacia reale di questo tipo di azioni.

3) [Notifica di contenuti discutibili all'amministratore](#)

1. Nel caso in cui l'avviso non produce l'effetto desiderato, si consiglia di contattare l'amministratore del sito. È essenziale ribadire la citazione, fornire un link (o uno screenshot) all'effettivo episodio d'incitamento all'odio, facendo riferimento alla norme interne o alle condizioni d'uso violate.

4) [Segnalazione dei contenuti agli ISP](#)⁵⁵

Se l'amministratore del sito non risponde, è possibile contattare il fornitore di servizi internet o *provider* (ISP). Nella maggior parte dei casi, tuttavia, gli amministratori danno seguito alle richieste di rimozione di contenuti solo se illegali. In caso di domini stranieri, seguire questa procedura:

1. Trovare chi è l'intestatario del dominio su <http://whois.domaintools.com/> per individuare dove è ospitata una particolare pagina.
2. Se l'intestatario del dominio è una persona reale questa informazione è molto importante per possibili azioni penali, nonché per i passi successivi.
3. Dato che gli intestatari spesso preferiscono proteggere il loro anonimato, questi utilizzano aziende che registrano domini al loro posto. A volte è impossibile accertare in questo modo chi sia la persona che ne ha fatto richiesta.

⁵⁵ CEJI – Un contributo ebraico ad una Europa inclusiva, (2012), "Facing Facts! Guida per il monitoraggio dei reati di odio e degli episodi di pregiudizio", disponibile su: <http://www.ceji.org/media/guidelines-for-monitoring-of-hate-crimes-and-hate-motivated-incidents-IT-web-version.pdf>

4. Verificare se le norme del provider fanno riferimento alla natura dei contenuti, come ad esempio se l'istigazione all'odio ricada nei contenuti vietati. Queste regole sono spesso chiamate Condizioni d'uso o Norme d'Utilizzo. È necessario individuare la parola "odio" all'interno delle Condizioni o delle Norme.
5. Il passo successivo è quello di scrivere una mail al fornitore di servizi internet o *provider* (ISP), indicando la violazione alle Norme da parte dell'autore di quel contenuto.

Maggiori informazioni su come effettuare una segnalazione all'ISP sono disponibili sulla versione integrale del Testo di Riferimento per i formatori.

5) [Relazione all'ufficio denunce](#)

INACH⁵⁶/ INHOPE⁵⁷ hanno una rete di uffici nazionali con il compito di raccogliere e trattare le denunce relative ai contenuti di istigazione all'odio o di contenuti illegali su Internet.

2.8 Procedure per la segnalazione di episodi sui social media più utilizzati

Tutti i principali siti di social networking e le piattaforme per la pubblicazione di video online hanno le loro condizioni e norme di utilizzo che definiscono quale contenuto può essere pubblicato e diffuso online e come i contenuti illeciti possono essere segnalati dagli utenti e quindi rimossi. Nella versione completa del Testo di Riferimento per i formatori, un intero paragrafo è dedicato alla descrizione approfondita dei passaggi per la comunicazione online di episodi d'incitamento all'odio sui più utilizzati social media, mentre un altro paragrafo analizza in dettaglio alcuni casi pratici di studio.

La Lega anti-diffamazione ha compilato un elenco delle politiche e delle opzioni di

segnalazione delle principali società che operano online. La lista completa è accessibile all'indirizzo: <http://www.adl.org/combatting-hate/cyber-safety/c/cyber-safety-action-guide.html>.

È importante che le autorità giudiziarie, gli agenti di polizia e gli altri professionisti che assistono le vittime d'incitamento all'odio online siano a conoscenza di questi passaggi. In primo luogo, l'acquisizione di queste conoscenze facilita l'adozione di un approccio incentrato sulla vittima, e aiutano in modo efficace le vittime indicando loro il modo giusto per effettuare una segnalazione online. In secondo luogo, anche quando le segnalazioni online da parte delle vittime non hanno successo, ci sono sempre più possibilità che le società ISP e di social networking possano stabilire criteri per collaborare in modo più efficiente con le forze dell'ordine e con le autorità nazionali in materia di regolamentazione e rimozione di contenuti d'odio.

Informazioni più dettagliate sulla versione integrale del Testo di Riferimento sono disponibili su:

www.lighton-project.eu

⁵⁶ See: <<http://inach.net/>>

⁵⁷ See: <<http://www.inhope.org/gns/home.aspx>>