

La responsabilità civile dell'internet provider in Italia: attuazione della Direttiva europea sul commercio elettronico contro tendenze della giurisprudenza

Mauro Tesaro¹

Gli artt. 12-15 della Direttiva europea sul commercio elettronico

La responsabilità civile dell'internet provider verso terzi per il materiale reso per il suo tramite reperibile in rete da un utente², trova il suo fondamentale riferimento normativo a livello europeo negli artt. 12-15 della Direttiva 2000/31/CE, comunemente denominata Direttiva sul commercio elettronico. Si tratta di una disciplina di favore per il solo provider che possiamo sinteticamente definire "passivo", cioè che si limita a compiere una attività «di ordine meramente tecnico, automatico e passivo»³. Peraltro questo provider, quando può essere considerato responsabile, tiene una condotta – a seconda dei casi, attiva od omissiva – che sembra comunque fornire un qualche apporto causale all'illecito posto in essere dall'utente⁴.

¹ Professore aggregato di diritto civile, Università degli Studi di Verona

² Che si aggiunge, ovviamente, alla responsabilità civile dell'utente verso i medesimi terzi.

³ Nel considerando n. 42 della Direttiva testualmente si afferma: «Le deroghe alla responsabilità stabilita nella presente direttiva riguardano esclusivamente il caso in cui l'attività di prestatore di servizi della società dell'informazione si limiti al processo tecnico di attivare e fornire accesso ad una rete di comunicazione sulla quale sono trasmesse o temporaneamente memorizzate le informazioni messe a disposizione da terzi al solo scopo di rendere più efficiente la trasmissione. Siffatta attività è di ordine meramente tecnico, automatico e passivo, il che implica che il prestatore di servizi della società dell'informazione non conosce né controlla le informazioni trasmesse o memorizzate». L'importanza di questo considerando per l'interpretazione della Direttiva è stata sottolineata da Corte di Giustizia dell'Unione europea, 23 marzo 2010, C-236/08, C-237/08 e C-238/08, in *www.curia.eu*, n. 113 s., con particolare riguardo a una ipotesi di hosting. Secondo un diverso orientamento, peraltro, l'attività di hosting di cui all'art. 14 della Direttiva non sarebbe necessariamente solo "passiva": v. la successiva nota n. 11.

⁴ Si tende a parlare di responsabilità del provider per fatto altrui (cfr., per esempio, MANNA, *La disciplina del commercio elettronico*, Padova, 2005, p. 230). Ma questo non significa che il provider sia chiamato a rispondere in assenza di un suo pure minimo apporto causale alla commissione dell'illecito, in quanto una simile deroga al sistema della responsabilità civile necessiterebbe di essere esplicitamente prevista, ciò che non sembra che la Direttiva abbia fatto.

La disciplina di favore è articolata in due livelli concorrenti. Il primo livello, generale, vale per qualsiasi prestatore "passivo" ed è incentrato sull'assenza di un obbligo generale di sorveglianza (art. 15). In ciò sta una scelta fondamentale, quella di delineare un modello di responsabilità soggettiva, incompatibile non solo con una responsabilità oggettiva ma anche con una responsabilità soggettiva aggravata, o per colpa presunta, del tipo di quella contemplata, per esempio, nell'art. 2050 del codice civile italiano con riguardo alle attività pericolose⁵.

Il secondo livello, speciale, è caratterizzato da vari presupposti per la responsabilità civile⁶ del provider che si aggiungono a quelli propri di ciascun sistema nazionale⁷. Questi presupposti ulteriori sono differenziati a seconda del tipo di attività concretamente svolta dal provider in ogni caso di specie, cioè «mere conduit» ovvero semplice trasporto (art. 12⁸), «caching» ovvero memorizzazione temporanea (art. 13⁹) e «hosting» ovvero memorizzazione non temporanea (art. 14¹⁰). Queste tre tipologie sono ordinate secondo una crescente intensità

⁵ Infatti, la dimostrazione di «avere adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno», richiesta dal citato art. 2050 per escludere la responsabilità di chi svolge una attività pericolosa, rischierebbe di coincidere, per il provider, con la dimostrazione avere predisposto un capillare sistema di sorveglianza sui materiali gestiti, in ossequio a un obbligo generale di sorveglianza. In argomento, cfr., tra i tanti, NIVARRA, voce Responsabilità del Provider, in *Digesto delle discipline privatistiche, sezione civile, Aggiornamento II*, Torino, 2003, 1198; SICA, *Recepta la direttiva sul commercio elettronico*, in *Corriere giuridico*, 2003, p. 1254; FACCI, *La responsabilità dei Providers*, in Rossello, Finocchiaro, Tosi (a cura di), *Commercio elettronico*, in *Trattato Bessone*, Torino, 2007, p. 239 s.; DE CATA, *La responsabilità civile dell'internet service Provider*, Milano, 2010, pp. 174 ss. e 230.

⁶ Non si tratta, a differenza di quanto si potrebbe a prima vista pensare, di cause di esonero da responsabilità in senso tecnico: in questo senso, v., per esempio, BRAVO, voce *Commercio elettronico*, in *Enciclopedia del diritto, Annali*, V, Milano, 2012, p. 309.

⁷ V. Corte di Giustizia dell'Unione europea, 23 marzo 2010, C-236/08, C-237/08 e C-238/08, in www.curia.eu, n. 107, dove si afferma: «La sezione 4 della direttiva 2000/31, che comprende gli artt. 12-15, recante l'intestazione "Responsabilità dei prestatori intermediari", è diretta a limitare le ipotesi in cui, conformemente al diritto nazionale applicabile in materia, può sorgere la responsabilità dei prestatori di servizi intermediari. È pertanto nell'ambito di tale diritto nazionale che vanno ricercati i requisiti per accertare una siffatta responsabilità, fermo restando però che, ai sensi della sezione 4 di tale direttiva, talune fattispecie non possono dar luogo a una responsabilità dei prestatori di servizi intermediari» (v. anche, nello stesso senso, Corte di Giustizia dell'Unione europea, 12 luglio 2011, C-324/09, in www.curia.eu, n. 107). Su questi temi, cfr., nella dottrina italiana, tra i tanti, R. BOCCHINI, *La responsabilità civile degli intermediari del commercio elettronico*, Napoli, 2003, p. 178; DI CIOMMO, *Evoluzione tecnologica e regole di responsabilità civile*, Napoli, 2003, p. 294.

⁸ Nel cui 1° comma si precisa che l'attività di semplice trasporto è «consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio, o nel fornire un accesso alla rete di comunicazione».

⁹ Nel cui 1° comma si precisa che l'attività di caching è «consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio», però anche con, da parte del prestatore di servizi della società dell'informazione, la «memorizzazione automatica, intermedia e temporanea di tali informazioni effettuata al solo scopo di rendere più efficace il successivo inoltrare ad altri destinatari a loro richiesta».

¹⁰ Nel cui 1° comma si parla del servizio di hosting come di quello «consistente nella memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio».

dell'attività e corrispondentemente una crescente responsabilità, però sempre nell'ambito di un regime di favore rispetto a quello comune.

La Direttiva lascia comunque aperta la possibilità che azioni inibitorie siano esperibili anche in assenza dei presupposti di responsabilità appena accennati, come risulta dal considerando n. 45¹¹.

Non è invece sottoposto alla disciplina di favore contenuta nella Direttiva il provider "attivo"¹², comunemente denominato content provider. Tale è non solo il provider che immette in rete materiali propri¹³, ma anche il provider che eserciti un'autorità o un controllo sull'attività illecita posta in essere da un utente. Con riguardo a quest'ultimo prestatore di servizi della società dell'informazione, infatti, il comma 2 dell'art. 14 della Direttiva esclude che si applichino persino i particolari presupposti di responsabilità previsti per il provider esercente l'attività "passiva" sottoposta al regime più gravoso, quella di hosting.

Con la disciplina appena accennata, il legislatore comunitario persegue l'obiettivo fondamentale di sviluppare il commercio elettronico¹⁴. In quest'ottica, si è cercato un equilibrato bilanciamento dei confliggenti interessi¹⁵, ma emerge un evidente favor per il provider, perlomeno finché esso rimane "passivo", anche se ciò può comportare il sacrificio della opposta posizione dei titolari di diritti lesi on-line¹⁶.

¹¹ Ai sensi del quale: «le limitazioni alla responsabilità dei prestatori intermedi previste nella presente direttiva lasciano impregiudicata la possibilità di azioni inibitorie di altro tipo. Siffatte azioni inibitorie possono, in particolare, essere ordinanze di organi giurisdizionali o autorità amministrative che obbligano a porre fine a una violazione o impedirli, anche con la rimozione dell'informazione illecita o la disabilitazione dell'accesso alla medesima».

¹² Secondo un orientamento, peraltro, il considerando n. 42 (citato *supra*, nota n. 2) si riferirebbe solo alle attività di semplice trasporto e di caching, non anche a quella di hosting. Quest'ultima rimarrebbe sottoposta alla disciplina di favore contenuta nella Direttiva anche se non completamente "passiva", ma in parte "attiva" (almeno finché non sussista un controllo, da parte del provider, sui contenuti inseriti dagli utenti): in questo senso, v., di recente, nella dottrina italiana, BUGIOLACCHI, *Evoluzione dei servizi di Hosting Provider, conseguenze sul regime di responsabilità e limiti dell'attuale approccio case by case*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 2013, p. 2006 s.

¹³ Nel qual caso, il provider deve essere trattato alla pari di ogni altro autore di un illecito, non potendo il solo fatto dell'utilizzo del mezzo tecnico di internet incidere sul normale giudizio di responsabilità: cfr. PONZANELLI, *Verso un diritto uniforme per la responsabilità degli internet service Providers*, in *Danno e responsabilità*, 2002, p. 5.

¹⁴ Infatti, nei primi considerando della Direttiva 2000/31/CE si afferma, testualmente, che «lo sviluppo dei servizi della società dell'informazione nello spazio senza frontiere interne è uno strumento essenziale per eliminare le barriere che dividono i popoli europei» (considerando n. 1), e poi anche che «lo sviluppo del commercio elettronico nella società dell'informazione offre grandi opportunità per l'occupazione nella Comunità, in particolare nelle piccole e medie imprese. Esso faciliterà la crescita delle imprese europee, nonché gli investimenti nell'innovazione ed è tale da rafforzare la competitività dell'industria europea a condizione che Internet sia accessibile a tutti» (considerando n. 2).

¹⁵ Si contrappongono, fondamentalmente, l'esigenza di non penalizzare i provider, che sono essenziali per lo sviluppo del commercio elettronico, e l'esigenza di salvaguardare i danneggiati negli illeciti commessi attraverso internet, i cui autori potrebbero essere non identificabili o insolventi: cfr., tra i tanti, BRAVO, *op. cit.*, p. 308.

¹⁶ In argomento, cfr., per esempio, DI CIOMMO, *op. cit.*, p. 293, dove si afferma che la Direttiva è finalizzata a garantire una sorta di immunità ai provider che si limitano a svolgere un ruolo tecnico di intermediazione; cfr. anche PONZANELLI, *op. cit.*, p. 9, secondo cui la Direttiva avrebbe

Le particolarità della disciplina di attuazione italiana: in generale;

In Italia, gli artt. 12-15 della Direttiva sono stati attuati con gli artt. 14-17 del decreto legislativo n. 70 del 2003. La disciplina italiana, in assoluta prevalenza, ricalca in modo (criticabilmente¹⁷) pedissequo la Direttiva, ma, in alcuni punti, presenta notevoli particolarità.

Limitandoci qui a evidenziare le particolarità, viene in rilievo, innanzi tutto, il 2° co. dell'art. 17, dove si è esercitata una facoltà di scelta che l'art. 15, comma 2¹⁸, della Direttiva aveva espressamente lasciato agli Stati Membri. Il legislatore italiano prevede, testualmente, che il provider "passivo", qualsiasi sia il tipo di attività svolta, «è comunque tenuto: a) ad informare senza indugio l'autorità giudiziaria o quella amministrativa avente funzioni di vigilanza, qualora sia a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite riguardanti un suo destinatario del servizio della società dell'informazione; b) a fornire senza indugio, a richiesta delle autorità competenti, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del destinatario dei suoi servizi con cui ha accordi di memorizzazione dei dati, al fine di individuare e prevenire attività illecite».

Sempre con riguardo alla disciplina generale, applicabile a qualsiasi provider "passivo", fondamentale è poi il 3° co. dell'art. 17, dove si prevede, testualmente, che «il prestatore è civilmente responsabile del contenuto di tali servizi nel caso in cui, richiesto dall'autorità giudiziaria o amministrativa avente funzioni di vigilanza, non ha agito prontamente per impedire l'accesso a detto contenuto, ovvero, se, avendo avuto conoscenza del carattere illecito o pregiudizievole per un terzo del contenuto di un servizio al quale assicura l'accesso, non ha provveduto ad informarne l'autorità competente». Questa previsione non attua alcuna precisa disposizione della Direttiva, ma non mi sembra – anche se non manca chi ha sostenuto proprio questa tesi¹⁹ – che contrasti con il diritto dell'Unione

adottato una soluzione di equilibrio, però sostanzialmente vicina a una regola di immunità per i provider; PASQUINO, *Servizi telematici e criteri di responsabilità*, Milano, 2003, p. 289.

¹⁷ In senso critico rispetto a questo atteggiamento del legislatore italiano, che riproduce nella disciplina nazionale formulazioni imprecise e vaghe giustificabili al livello della normativa europea (che deve poter essere recepita in ordinamenti nazionali molto diversi tra loro) ma non anche al livello dei singoli Stati Membri, v., per esempio, MANNA, *op. cit.*, p. 4.

¹⁸ Ai sensi del quale: «Gli Stati membri possono stabilire che i prestatori di servizi della società dell'informazione siano tenuti ad informare senza indugio la pubblica autorità competente di presunte attività o informazioni illecite dei destinatari dei loro servizi o a comunicare alle autorità competenti, a loro richiesta, informazioni che consentano l'identificazione dei destinatari dei loro servizi con cui hanno accordi di memorizzazione dei dati».

¹⁹ O. TROIANO, *L'impresa di content, host ed access providing*, in *AIDA*, 2007, p. 368, il quale parla di un non corretto recepimento della Direttiva che dovrebbe indurre il giudice nazionale a disapplicare, per la parte non conforme, il testo della legge italiana. Non sembra però che questa tesi abbia mai trovato seguito nella giurisprudenza italiana (nemmeno quando essa ha interpretato la disciplina nazionale in senso contrario rispetto alla sua formulazione letterale, come vedremo nel prosieguo nel testo).

Europea. La Direttiva, infatti, intendeva lasciare, sul punto, significativi margini di discrezionalità agli Stati Membri, come risulta dai suoi considerando²⁰.

Ne deriva la sussistenza, per l'Italia, a differenza di altri Stati Membri, di una clausola generale di responsabilità civile del provider "passivo" articolata in due diverse ipotesi alternative: la prima si verifica quando solo l'autorità competente, non anche direttamente il danneggiato o altri, abbia richiesto al prestatore di impedire l'accesso a determinati contenuti, e costui non abbia agito prontamente in tal senso; la seconda, invece, si verifica quando il prestatore abbia, in qualsiasi modo, avuto conoscenza del carattere illecito del contenuto di un servizio e non abbia informato l'autorità competente.

Ciò significa che, secondo il diritto italiano, il provider "passivo" non solo non ha obblighi generali di sorveglianza e di ricerca degli illeciti, ma anche, per il caso che si renda comunque conto dell'illiceità del contenuto di un servizio, è richiesto di compiere un intervento molto limitato, vale a dire non impedirne l'accesso, ma semplicemente informare l'autorità competente, alla quale spetta valutare se sia necessario, oppure non, un intervento più radicale.

Questa ricostruzione deriva, innanzi tutto, dalla formulazione letterale del citato comma 3 dell'art. 17. Essa, inoltre, si giustifica alla luce del fatto che il provider, se fosse tenuto rimuovere i contenuti sospettati di illiceità di un proprio utente senza attendere una comunicazione dell'autorità, dovrebbe fare fronte a una situazione di notevole incertezza, per lui comunque rischiosa. Al provider spetterebbe, infatti, la scelta tra il rischio di risarcire l'utente per la rimozione dei contenuti (qualora i contenuti si rivelassero poi leciti) e il rischio di risarcire i terzi danneggiati dall'utente (qualora i contenuti si rivelassero poi, al contrario, illeciti)²¹. Tanto più che, se il provider scegliesse di correre il primo rischio, e pertanto rimuovesse ogni contenuto minimamente sospettato di illiceità, svolgerebbe un ruolo censorio che potrebbe ledere persino i diritti fondamentali degli utenti, specialmente la loro libertà di manifestazione del pensiero, tutelata dall'art. 21 della Costituzione italiana²².

²⁰ V. il considerando n. 46, dove si parla del «rispetto [...] delle procedure all'uopo previste a livello nazionale» e si precisa che la direttiva «non pregiudica la possibilità per gli Stati Membri di stabilire obblighi specifici da soddisfare sollecitamente prima della rimozione delle informazioni o della disabilitazione dell'accesso alle medesime» e il considerando n. 48, secondo cui la direttiva «non pregiudica la possibilità per gli Stati Membri di chiedere ai prestatori di servizi, che detengono informazioni fornite dai destinatari del loro servizio, di adempiere al dovere di diligenza che è ragionevole attendersi da loro ed è previsto dal diritto nazionale, al fine di individuare e prevenire taluni tipi di attività illecite».

²¹ Sul punto, cfr. MENICCHINO, *Sub art.* 17 d.lg. n. 70/2003, in *Codice del consumo*, a cura di Cuffaro, coordinato da Barba e Barenghi, 3^a ed., Milano, 2012, p. 1273. La possibile illiceità della rimozione unilaterale, da parte di un provider, dei contenuti di un utente, anche quando il potere di rimozione sia stato contrattualmente previsto, è stata affermata anche in giurisprudenza: v. Trib. Catanzaro, 30 aprile 2012, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2012, p. 1174 (con nota di ARANGUENA), e in *Responsabilità civile e previdenza*, 2013, p. 2015 (con nota di DE LEO); Trib. Messina, 6 luglio 2010, in *Giurisprudenza di merito*, 2011, p. 1807 (con nota di PERRI).

²² In questo senso, v. BRAVO, *op. cit.*, p. 311.

Comunque, in linea con il già ricordato considerando n. 45 della Direttiva, il decreto legislativo n. 70 del 2003 (artt. 14, comma 3, 15, comma 2 e 16, comma 3) lascia aperta la possibilità che qualsiasi provider "passivo" sia destinatario di azioni inibitorie, ordinate dell'autorità giudiziaria o amministrativa, a prescindere dalla sussistenza di una sua responsabilità civile.

(segue) con riguardo all'attività di hosting;

Un'altra peculiarità della disciplina italiana, peraltro collegata a quella appena illustrata, sussiste con specifico riguardo all'attività di hosting.

Ai sensi del comma 1 dell'art. 16, è esclusa la responsabilità dell'esercente attività di hosting, a condizione che il medesimo, testualmente: «a) non sia effettivamente a conoscenza del fatto che l'attività o l'informazione è illecita e, per quanto attiene ad azioni risarcitorie, non sia al corrente di fatti o di circostanze che rendono manifesta l'illiceità dell'attività o dell'informazione; b) non appena a conoscenza di tali fatti, su comunicazione delle autorità competenti, agisca immediatamente per rimuovere le informazioni o per disabilitarne l'accesso». Emergono qui due importanti differenze rispetto all'art. 14, comma 1, della Direttiva 2000/31/CE²³. La previsione italiana ha, infatti, aggiunto, nella lett. b), l'inciso «su comunicazione delle autorità competenti», e ha anche eliminato la disgiuntiva "o" tra la lett. a) e la lett. b).

Il comma 1 dell'art. 16 è probabilmente la disposizione più rilevante e più controversa dell'intero decreto legislativo n. 70 del 2003. Riguardo a essa, sono state prospettate le più diverse ricostruzioni²⁴. Il significato di questa disposizione

²³ Dove si prevede testualmente: «Gli Stati Membri provvedono affinché, nella prestazione di un servizio della società dell'informazione consistente nella memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio, il prestatore non sia responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta di un destinatario del servizio, a condizione che detto prestatore: a) non sia effettivamente al corrente del fatto che l'attività o l'informazione è illecita e, per quanto attiene ad azioni risarcitorie, non sia al corrente di fatti o di circostanze che rendono manifesta l'illegalità dell'attività o dell'informazione, o b) non appena al corrente di tali fatti, agisca immediatamente per rimuovere le informazioni o per disabilitarne l'accesso».

²⁴ Secondo un orientamento dottrinale, la lett. a) del 1° co. presupporrebbe una distinzione tra l'illecito penale, di cui il provider dovrebbe rispondere solo se «effettivamente a conoscenza» dell'illiceità dell'attività o dell'informazione, e cioè solo se in dolo, e l'illecito civile, di cui il provider dovrebbe invece rispondere anche se semplicemente «al corrente» della «manifesta [...] illiceità dell'attività o dell'informazione», e cioè anche se semplicemente in colpa (cfr., tra gli altri, DRAETTA, *Internet e commercio elettronico*, 2° ed., Milano, 2005, p. 81; RICCIO, *Responsabilità civile degli Internet Providers*, in *Professioni e responsabilità civile*, a cura di Stanzone e Sica, Bologna, 2006, p. 755). Ma la lett. b) parla, testualmente, della «conoscenza di tali fatti», e sembra riferirsi a *tutti* i «fatti» di cui alla lett. a), unitariamente considerati. Per questi fatti una responsabilità civile dell'hosting provider dovrebbe pertanto sussistere solo in caso di inerzia successiva alla effettiva conoscenza, necessariamente derivante da comunicazione dell'autorità competente, dell'altrui illecito (in questo senso, v. BUGIOLACCHI, *La responsabilità dell'host Provider alla luce del d.lgs. n. 70/2003: esegesi di una disciplina "dimezzata"*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 2005, p. 199).

a me non sembra, però, equivocabile, non solo per la sua formulazione letterale ma anche per la necessità di interpretarla in combinazione con la sopra citata disciplina generale di cui all'art. 17 del decreto legislativo n. 70 del 2003, dove, come abbiamo visto, il legislatore italiano ha compiuto una precisa scelta discrezionale²⁵.

Ciò considerato, occorre, a mio avviso, concludere che l'hosting provider, per andare esente da responsabilità, secondo il diritto italiano, deve: ricevuta una comunicazione dell'autorità²⁶, anche in assenza di percezione diretta dell'illecito, provvedere immediatamente alla rimozione o alla disabilitazione dell'accesso alle informazioni oggetto di contestazione; venuto a conoscenza per altra via, cioè per sua autonoma iniziativa o per segnalazione del danneggiato o di altri, del possibile illecito, limitarsi a informare senza indugio l'autorità²⁷.

La disciplina italiana, così ricostruita, non mi sembra contrastante con la giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea, dove emerge, da un lato, un atteggiamento di minor favore per l'hosting provider, ma si riconoscono anche, dall'altro lato, i notevoli margini di discrezionalità lasciati ai singoli Stati

Però, secondo un diverso orientamento dottrinale (cfr., per esempio, CASSANO - CIMINO, *Il nuovo regime di responsabilità dei Providers: verso la creazione di un novello «censore telematico»*, in *I contratti*, 2004, p. 88ss.; FACCI, *op. cit.*, p. 247 s.) il provider sarebbe invece tenuto a rimuovere il contenuto sospettato di illiceità, qualunque sia il soggetto che gli invii una segnalazione in tal senso. Ma questa tesi non chiarisce come le due diverse lettere del 1° co. dell'art. 16 possano essere tra loro coordinate e contrasta con i lavori preparatori del decreto legislativo n. 70 del 2003 (nell'ambito dei quali si era ipotizzato di precisare nella legge che la comunicazione da parte dell'autorità non costituisce condizione necessaria per la disabilitazione dell'accesso alle informazioni, ma si è poi scelto di non farlo).

²⁵ Come sottolinea, per esempio, GUIDOBALDI, *YouTube e la diffusione di opere protette dal diritto d'autore: ancora sulla responsabilità dei Providers tra hoster attivi, conoscenza dell'illecito e obbligo di sorveglianza*, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2010, p. 292.

²⁶ La legge non richiede necessariamente un ordine, ma si accontenta di una semplice comunicazione. Inoltre, le autorità competenti, in assenza di precisazioni legislative, possono essere le più diverse, per esempio: l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm, comunemente denominata Antitrust), la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (Consob), la Società Italiana degli Autori ed Editori (Siae). Per una simile elencazione, v., CIMINO, *Più a rischio con i servizi di messaggeria pubblica*, in *Guida al diritto*, 2013, Dossier n. 5, p. 27.

Particolarmente significativa è la posizione dell'Agcom. Questa Autorità amministrativa indipendente, con «delibera n. 680/13/CONS» del 12 dicembre 2013, «Allegato A», ha adottato un regolamento (reperibile in www.agcom.it), entrato in vigore il 31 marzo 2014, per la tutela del diritto d'autore on-line attraverso una rapida procedura amministrativa (che rimane esclusa nel caso di ricorso all'autorità giudiziaria) di *notice and take down*, gestita dalla medesima Agcom e attivabile su istanza del titolare del diritto d'autore. Parte della dottrina ha però assunto una posizione critica, sostenendo che una procedura di questo tipo (cui fa riferimento anche l'art. 21, 2° co., della Direttiva come possibile oggetto di un futuro riesame: sul punto v. anche la successiva nota n. 48) non potrebbe essere disciplinata da un atto normativo privo di forza di legge, quale un semplice regolamento di una Autorità amministrativa indipendente: v. BRAVO, *op. cit.*, p. 313 s.

²⁷ Per una simile posizione, v. MANNA, *op. cit.*, po. 205 ss. e 228 s.; BRAVO, *op. cit.*, p. 311 s.

Membri. La Corte, infatti, afferma che l'hosting provider è, in linea di principio, tenuto a rimuovere le informazioni illecite inserite da suoi utenti anche su semplice segnalazione di parte²⁸, e ciò è comprensibile vista la formulazione della lett. b) dell'art. 14, n. 1, della Direttiva (differente, però, da quella della lett. b) dell'art. 16, comma 1, del decreto legislativo n. 70 del 2003, nei punti sopra indicati). Ma la medesima Corte sostiene anche che spetta, in ultima analisi, ai giudici nazionali concretizzare una nozione, quella di «operatore economico diligente», come tale tenuto ad attivarsi, i cui confini la Direttiva ha evitato di precisare²⁹.

L'atteggiamento della giurisprudenza italiana: introduzione;

La Direttiva avrebbe sicuramente consentito l'adozione di un modello di responsabilità diverso e più gravoso di quello, estremamente favorevole per i provider, risultante dalle sopra citate previsioni del decreto legislativo n. 70 del 2003³⁰.

²⁸ Tanto che taluni Autori hanno criticamente parlato di una impostazione che rischia di attribuire al provider una responsabilità oggettiva, dubitando che questa conclusione sarebbe compatibile con i principi che regolano la responsabilità civile nei vari ordinamenti (v. Rossi, *Aste on-line: sulla responsabilità del Provider per le aste che si svolgono nel proprio sito si pronuncia la Corte di Giustizia*, in *Contratto e impresa*, 2012, 73; cfr. anche DI BENEDETTO, *Il caso eBay: un esempio di regole dettate dalla prassi che integrano la legge*, in *Rassegna di diritto civile*, 2010, 45).

²⁹ Corte di Giustizia dell'Unione europea, 12 luglio 2011, C-324/09, in *www.curia.eu*, specialmente nn. 120-122, dove si è testualmente affermato: «è sufficiente, affinché il prestatore di un servizio della società dell'informazione non possa fruire dell'esonero dalla responsabilità previsto dall'art. 14 della direttiva 2000/31, che egli sia stato al corrente di fatti o di circostanze in base ai quali un operatore economico diligente avrebbe dovuto constatare l'illiceità di cui trattasi e agire in conformità del n. 1, lett. b), di detto art. 14. Inoltre, affinché non siano private del loro effetto utile, le norme enunciate all'art. 14, n. 1, lett. a), della direttiva 2000/31 devono essere interpretate nel senso che riguardano qualsiasi situazione nella quale il prestatore considerato viene ad essere, in qualunque modo, al corrente di tali fatti o circostanze. Sono quindi contemplate, segnatamente, la situazione in cui il gestore di un mercato on-line scopre l'esistenza di un'attività o di un'informazione illecite a seguito di un esame effettuato di propria iniziativa, nonché la situazione in cui gli sia notificata l'esistenza di un'attività o di un'informazione siffatte. In questo caso, pur se, certamente, una notifica non può automaticamente far venire meno il beneficio dell'esonero dalla responsabilità previsto all'art. 14 della direttiva 2000/31 — stante il fatto che notifiche relative ad attività o informazioni che si asseriscono illecite possono rivelarsi insufficientemente precise e dimostrate —, resta pur sempre fatto che essa costituisce, di norma, un elemento di cui il giudice nazionale deve tener conto per valutare, alla luce delle informazioni così trasmesse al gestore, l'effettività della conoscenza da parte di quest'ultimo di fatti o circostanze in base ai quali un operatore economico diligente avrebbe dovuto constatare l'illiceità».

³⁰ Un modello meno favorevole per il prestatore di servizi della società dell'informazione è presente, per esempio, nel diritto tedesco, dove, con particolare riguardo alla attività di hosting, il § 10 del Telemediengesetz (TMG) non richiede una comunicazione dell'autorità al fine di rendere attuale l'obbligo per il provider di attivarsi. Un modello simile a quello italiano è, invece, presente in Spagna, dove la ley n. 34 del 2012 con riguardo ai «prestadores

Nella giurisprudenza italiana, non si è ancora pronunciata la Cassazione (salvo un obiter dictum poco significativo³¹), ma sono reperibili numerose pronunce di giudici di merito, però fortemente oscillanti³². Emergono, comunque, due tendenze giurisprudenziali che vanno in una direzione esattamente opposta rispetto alla finalità della disciplina italiana, cioè in una direzione di favore soprattutto per i titolari di diritti lesi on-line.

La prima tendenza aggrava rispetto al modello legale la responsabilità dell'hosting provider, considerandolo obbligato a intervenire, per rimuovere contenuti illeciti di un destinatario del servizio o per disabilitarne l'accesso, su semplice segnalazione di parte, e non solo su comunicazione dell'autorità. La seconda tendenza riguarda, invece, le attività di più dubbia classificazione, per le quali, di frequente, si preferiscono ricostruzioni comunque dirette ad aggravare, piuttosto che attenuare, la responsabilità del provider.

Illustriamo ora entrambe queste tendenze attraverso due casi esemplificativi, tra loro molto simili, che sono stati decisi, rispettivamente, a Roma e a Milano.

(segue) la tendenza secondo cui l'hosting provider dovrebbe intervenire su semplice segnalazione di parte;

Per la prima tendenza, è paradigmatico il seguente caso. Sui siti YouTube e Google Video sono visualizzabili gratuitamente da parte degli utenti sequenze

de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos», al 1° co. dell'art. 16 testualmente prevede: «Los prestadores de un servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que: a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o b) Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos. Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse» (una previsione simile a quella appena citata è poi contenuta anche nel 1° co. dell'art. 17 della medesima ley con riguardo ai «prestadores de servicios que faciliten enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda»).

³¹ Cass., 5 aprile 2012, n. 5525, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2012, 452 ss., dove, in sostanza, si accenna solo che Google, in quanto motore di ricerca, non svolge, normalmente, alcun ruolo attivo.

³² Per questo motivo quasi tutte le pronunce si concludono compensando le spese legali, dopo avere sottolineato l'incertezza della materia: v., tra le tante, Trib. Roma, 13 dicembre 2011, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2012, p. 468 (con nota di MERLA), dove si parla «della mancanza di un univoco orientamento giurisprudenziale»; Trib. Roma 22 marzo 2011, *ivi*, 2011, p. 541, dove si evidenziano le «oscillazioni della giurisprudenza europea»; Trib. Milano, 25 ottobre 2010, *ivi*, 2011, p. 302, dove si definisce «la questione giuridica sottesa al ricorso di complessa soluzione e priva di precedenti giurisprudenziali di legittimità».

del programma televisivo italiano "Grande Fratello". I diritti di utilizzazione e di sfruttamento economico di detto programma spettano però in esclusiva, su tutto il territorio italiano, a una società (Reti Televisive Italiane – RTI) che lamenta un danno da sviamento di clientela, in quanto gli utenti, potendo reperire il programma gratuitamente on-line, evitano di guardarlo, dietro corrispettivo, sulle sue pay tv. La citata società, in un primo momento, invia varie richieste stragiudiziali di rimozione dei contenuti illeciti, di fronte alle quali le controparti rimangono però inattive.

Si instaura pertanto un giudizio, dove, con una prima ordinanza, il Tribunale di Roma³³ condanna, in sede cautelare, YouTube e Google alla immediata rimozione dai propri server dei contenuti oggetto di contestazione e inibisce l'ulteriore prosecuzione della violazione dei relativi diritti di utilizzazione e sfruttamento economico.

I provider propongono però reclamo, che viene respinto, con conferma della precedente decisione, da una successiva ordinanza sempre del Tribunale di Roma³⁴ dove si trova affermato, testualmente, che l'hosting provider è tenuto a «rimuovere materiale illecitamente trasmesso, dopo aver avuto conoscenza dall'avente diritto a mezzo di diffide della sua presenza in rete con conseguente denunciata lesione di diritti esclusivi, e ciò senza dover attendere un apposito ordine, come pretenderebbe di fare la reclamante YouTube, da parte dell'autorità giudiziaria»³⁵.

Una simile conclusione, cioè il dovere per il prestatore di rimuovere il materiale illecitamente trasmesso da suoi utenti sulla base di semplici segnalazioni di parte³⁶, dovrebbe valere, in diritto italiano, per il content provider. Quest'ultimo, esercitando una autorità o un controllo sul destinatario del servizio (come prevede l'art. 16, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2003, in attuazione dell'art. 14, comma 2, della Direttiva), è sottoposto non alla speciale disciplina di favore di cui al decreto legislativo n. 70 del 2003, ma alla comune disciplina della responsabilità civile. Nel caso di specie, non è escluso che sussistessero elementi, sia pure discutibili, per sostenere una simile classificazione di YouTube e Google. Ma il Tribunale di Roma preferisce classificarli come hosting provider e applicare pertanto il 1° comma dell'art. 16 del decreto legislativo n. 70 del 2003, interpretandolo però in modo contrastante con il suo significato che abbiamo in precedenza chiarito.

³³ Trib. Roma, 16 dicembre 2009, in *Giurisprudenza italiana*, 2010, p. 1323 ss. (con nota di SARACENO).

³⁴ Trib. Roma, 11 febbraio 2010, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2010, p. 275 ss. (con nota di GUIDOBALDI).

³⁵ Trib. Roma, 11 febbraio 2010, cit., p. 276 s.

³⁶ Questa conclusione apre, peraltro, il complicato problema della precisazione del livello di specificità che dovrebbe caratterizzare le segnalazioni di parte, al fine di far scattare l'obbligo, per il provider, di intervenire: in argomento, cfr. MANTELETO, *La responsabilità on-line: il controllo nella prospettiva dell'impresa*, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2010, p. 417 s.

Una simile posizione si trova seguita anche in varie altre pronunce di merito³⁷. Peraltro non mancano pronunce di segno opposto, sotto il profilo esegetico, a mio avviso, molto più rigorose³⁸.

(segue) la tendenza ad aggravare piuttosto che attenuare la responsabilità del provider nei casi più dubbi.

La seconda tendenza giurisprudenziale è bene esemplificata dal seguente caso. Nella sezione video del portale Yahoo!, dove è consentita la condivisione di contenuti audio e video da parte degli utenti, sono gratuitamente reperibili, in associazione a messaggi pubblicitari, frammenti video di varie trasmissioni televisive i cui diritti di sfruttamento economico spettano a una società (sempre Reti Televisive Italiane – RTI), la quale utilizza i medesimi contenuti, oltre che in televisione, su proprie pagine web. La citata società diffida pertanto, innanzi tutto in via stragiudiziale, Yahoo! a rimuovere i filmati. Di fronte all'inattività della controparte, la conviene poi in giudizio sperando tutela inibitoria e risarcitoria.

³⁷ V., per esempio, Trib. Roma, 22 marzo 2011, cit., p. 532 (su cui v. anche i commenti di RICCIO, in *Danno e responsabilità*, 2011, p. 758 ss.; GIOVANELLA, in *Danno e responsabilità*, 2011, p. 847 ss.; COLANGELO, in *Giurisprudenza commerciale*, 2012, II, p. 901 ss.), secondo cui, testualmente, «il gestore di un motore di ricerca [...] una volta che è venuto a conoscenza del contenuto illecito di specifici siti, identificati dai cosiddetti URLs (Uniform Resource Locator) è in condizione di esercitare un controllo successivo e di impedirne la indicizzazione ed il collegamento e da quel momento sorge la legittima pretesa del titolare del diritto di proprietà intellettuale di disabilitazione del link per l'accesso ai medesimi contenuti informativi. La mancata attivazione del gestore del motore di ricerca in tal senso lo rende responsabile in concorso di una contraffazione dei diritti di proprietà intellettuale, non essendo il suo agire, nella consapevolezza dell'illecito, coperto dalla esenzione di responsabilità». V. anche Trib. Viterbo, 14 ottobre 2010, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2011, p. 106 s. (con nota di VIGNUDELLI), secondo cui, testualmente, «il gestore di un sito internet è responsabile di quanto scritto da terzi nei forum presenti sul proprio sito se non provvede ad eliminare i commenti lesivi segnalati dal soggetto che si ritiene diffamato. [...] egli ha l'onere — su segnalazione dell'interessato che si ritiene diffamato — di provvedere alla cancellazione delle espressioni diffamatorie».

³⁸ V., per esempio, Trib. Firenze, 25 maggio 2012, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2012, p. 1210 (con nota di SCANNICCHIO, e in *Corriere giuridico*, 2013, p. 505 s., con nota di SICA), dove si afferma, testualmente, che «il requisito della conoscibilità effettiva della pretesa illiceità dei contenuti on-line, necessario ai fini della valutazione di responsabilità dell'ISP, non può essere dimostrato unilateralmente dalla parte che assume la lesione, ma è necessario che un organo giurisdizionale competente ne dichiari la effettiva illiceità dei dati o ne ordini la rimozione». V. anche, sulla stessa linea di pensiero, Trib. Milano, 16 luglio 2007, in *Diritto dell'internet*, 2008, p. 134 (con commento di CUNEGATTI), dove si afferma che «è sostanzialmente non rilevante l'inoltro di diffide stragiudiziali volte a costituire doveri di intervento dell'intermediario, come si desume dalle norme del decreto legislativo n. 70 del 2003 che abilitano unicamente l'autorità giudiziaria (o amministrativa di vigilanza) a disporre la cessazione delle (altrui) violazioni da parte del prestatore, su ricorso giurisdizionale dell'avente diritto».

Il Trib. Milano³⁹ accoglie entrambe le domande, sostenendo che l'inattività della parte convenuta di fronte a una semplice diffida stragiudiziale sia un comportamento idoneo a determinarne la responsabilità, a partire dalla data di ricezione di della diffida e per i contenuti indicati nella diffida medesima.

Si tratta, in sostanza, della medesima conclusione cui era giunto il Tribunale di Roma in relazione al caso esaminato nel paragrafo precedente, ma il ragionamento del Tribunale di Milano è molto diverso. Gli artt. 16 e 17 del decreto legislativo n. 70 del 2003 sono, in questo caso, interpretati in modo conforme al loro tenore letterale, ma si ritiene che essi non possano essere applicati a Yahoo!, definito (non un vero e proprio hosting provider ma) un provider di hosting "attivo". In altre parole, secondo il Tribunale di Milano, in certi casi verrebbe in rilievo una sorta di figura intermedia tra l'hosting provider e il content provider. Si potrebbe comunque parlare di hosting, perché il provider memorizza pur sempre i contenuti degli utenti, ma si tratterebbe di un hosting "attivo", perché il ruolo svolto non sarebbe completamente passivo e neutro (soprattutto essendo presente una organizzazione dei contenuti e l'ottenimento un utile economico attraverso la pubblicità). Per questo motivo, la disciplina applicabile non dovrebbe essere quella dell'hosting provider in senso proprio, ma quella, più gravosa, del content provider, cioè la comune disciplina italiana responsabilità civile.

A me sembra, però, che la nozione di hosting "attivo" integri un ossimoro da evitare considerato come l'hosting provider dovrebbe essere, per definizione, "passivo", e proprio per questo motivo sottoposto a uno speciale regime di favore. Se vi è invece esercizio di autorità o controllo, e conseguente un ruolo "attivo", dovrebbe venire in rilievo la diversa nozione di content provider. La legge italiana non contempla figure intermedie⁴⁰.

Comunque, l'aspetto più significativo, con riguardo alla pronuncia del Tribunale di Milano, è che, di fronte a un provider esercente un'attività molto difficile da classificare, in quando in larga misura "passiva" ma almeno per taluni profili forse anche "attiva", cioè per un caso molto dubbio, si preferisce la classificazione (quella di provider di hosting «attivo» o, come si dovrebbe a mio avviso piuttosto dire, di content provider) dalla quale discende il regime di responsabilità più gravoso, rispetto all'altra (quella di hosting provider in senso proprio) che pure sarebbe potuta venire in rilievo.

Così ragionando, però, si esclude l'applicazione della disciplina più favorevole per il provider, in contrasto con l'estremo favor per il prestatore di servizi della società dell'informazione che anima la disciplina italiana. A mio avviso, si potrebbe, al contrario, anche se il punto è dibattuto⁴¹, ipotizzare una interpretazione estensiva

³⁹ Trib. Milano, 9 settembre 2011, in *Giurisprudenza italiana*, 2012, p. 835 ss. (con nota di SARACENO).

⁴⁰ Sul provider di hosting "attivo", v., in dottrina, di recente, BUGIOLACCHI, *Evoluzione dei servizi di Hosting Provider*, cit., pp. 1999 e 2004, il quale parla di una figura atipica di costruzione giurisprudenziale che rischia di creare incertezza.

⁴¹ Secondo un orientamento dottrinale, infatti, le speciali limitazioni di responsabilità previste nella Direttiva e nella disciplina italiana di attuazione sarebbero invece tassative: v. SICA, *Le*

se non addirittura una applicazione analogica delle previsioni di legge espressive del medesimo favor⁴². Per questa via, nei casi più dubbi, si finirebbe per preferire la qualificazione del prestatore come hosting provider in senso proprio, piuttosto che come content provider (o hosting provider «attivo»).

Però, sia pure in quadro giurisprudenziale molto oscillante, varie altre pronunce italiane utilizzano la nozione di hosting «attivo»⁴³ o comunque adottano, più in generale, classificazioni che tendono ad aggravare piuttosto che attenuare la responsabilità del provider⁴⁴.

Conclusioni

Si può concludere che, sia pure in un quadro tutt'altro che lineare, certa giurisprudenza italiana, pur essendo chiamata ad applicare una disciplina di estremo favore per il provider, si orienta in senso opposto, cioè nel senso di una intensa tutela soprattutto dei titolari dei diritti lesi on-line. In questa materia, forse più che in altre, emerge, pertanto, un significativo divario tra schemi legali e tendenze giurisprudenziali⁴⁵.

La mia impressione è che parte della giurisprudenza italiana cerchi di trovare una strada, sia pure diversa in relazione a casi simili, e sia pure attraverso discutibili acrobazie esegetiche, per riequilibrare in via interpretativa una disciplina nazionale che è percepita (e forse davvero è) troppo sbilanciata in favore dei provider, a eccessivo discapito dei titolari dei diritti lesi on-line. Dal punto di vista della tradizionale articolazione delle fonti del diritto in un ordinamento di civil law, però, ciò desta perplessità⁴⁶.

responsabilità civili, in *Commercio elettronico e servizi della società dell'informazione*, a cura di Tosi, Milano, 2003, p. 281 s.

⁴² A una conclusione sostanzialmente di questo tipo si giungerebbe anche se si aderisse all'orientamento dottrinale secondo cui l'attività di hosting potrebbe continuare a giovare della disciplina di favore anche qualora sia non totalmente "passiva", ma per certi aspetti anche "attiva": v. *supra*, nota n. 11.

⁴³ V., tra le altre, Trib. Milano, 7 giugno 2011, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2011, p. 660.

⁴⁴ Essendo la casistica italiana non concernente il content provider in assoluta prevalenza riferita all'attività di hosting oppure, al limite, a quella di caching, piuttosto che a quella di semplice trasporto. Per riferimenti, sia consentito rinviare a TESCARO, *Sub* artt. 14, 15 e 16 d.lg. n. 70 del 2003, in *Commentario breve al diritto dei consumatori*, a cura di De Cristofaro e Zaccaria, 2^a ed., Padova, 2013, p. 1336 ss.

⁴⁵ Sottolineano il ruolo creativo dei giudici, particolarmente evidente nella nostra materia, dove la giurisprudenza sembra addirittura svolgere compiti che fisiologicamente spetterebbero al legislatore, SICA e ZENO-ZENCOVICH, *Legislazione, giurisprudenza e dottrina nel diritto dell'internet*, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2010, pp. 377 e 385.

⁴⁶ Su questi temi, cfr., di recente, SICA e GIANNONE CODIGLIONE, *Social network sites e il «labirinto» delle responsabilità*, in *Giurisprudenza di merito*, 2012, p. 2715, dove si lamenta di un inaccettabile rischio del ritardo del diritto, sia perché il legislatore interviene troppo tardi o appare impotente, sia perché i giudici hanno difficoltà a comprendere certi fenomeni sia perché la dottrina appare incapace di creare sistema.

Più in generale, comunque, la complicata esperienza italiana rende evidente l'opportunità di ulteriori interventi su questa, al momento ancora incerta, materia⁴⁷. Poiché, però, si tratta di una materia per sua natura sovranazionale, per non dire globale, occorrerebbe una uniformazione completa come minimo al livello dell'Unione europea, escludendo ogni possibilità di differenziazione da parte dei singoli Stati Membri⁴⁸. La strada migliore per garantire il raggiungimento di questo obiettivo sarebbe la sostituzione degli artt. 12-15 della Direttiva 2000/31/EG con una disciplina più precisa, preferibilmente contenuta in un apposito regolamento dell'Unione europea. Ma non è questa la direzione per il momento prescelta. Tenendo conto dei suggerimenti provenienti da numerosi interessati nell'ambito di una consultazione pubblica sul commercio elettronico conclusasi il 5 novembre 2010, l'Unione europea ha infatti deciso di non modificare la Direttiva e di limitarsi ad aggiungervi un quadro europeo orizzontale per le procedure di notifica e di intervento⁴⁹.

⁴⁷ Come ha sottolineato, di recente, anche BRAVO, *op. cit.*, pp. 306 e 313 ss.

⁴⁸ L'importanza di una uniformazione sovranazionale, auspicabilmente anche oltre il livello dell'Unione europea, in questa materia, è ben nota alla dottrina italiana: v., per esempio, ROSSELLO, *Riflessioni de jure condendo in materia di responsabilità del Provider*, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2010, p. 628 s.

⁴⁹ Nella *Comunicazione della Commissione* intitolata «Un quadro coerente per rafforzare la fiducia nel mercato unico digitale del commercio elettronico e dei servizi on-line» dell'11 gennaio 2012, COM(2011) 942 final, si riconosce, infatti, che «è dunque necessario rendere più efficaci i meccanismi di eliminazione degli abusi e delle informazioni illegali» e si sostiene che «di fronte al moltiplicarsi delle norme e della giurisprudenza negli Stati Membri, emerge la necessità di predisporre un quadro europeo orizzontale per le procedure di notifica e di intervento». Sullo stato di avanzamento dei lavori, cfr. il *Commission Staff Working Document* del 23 aprile 2013, SWD(2013) 153 final, intitolato «E-commerce Action plan 2012-2015. State of play 2013», in particolare la *main action* 12.