

Appunti relazione

Avv. Gaetano Parrello

La **Web Reputation**, o **reputazione sul web**, è un'attività di raccolta e monitoraggio di tutto quanto viene detto oppure pubblicato online ovvero sul [Web](#) riguardo ad un determinato personaggio pubblico, prodotto, servizio od evento.

Si tratta di un'attività strategica fondamentale per le [aziende](#) e le [organizzazioni](#), perché consente di capire qual è in generale l'opinione diffusa on line riguardo alla tematica a cui si è interessati. Il monitoraggio della web reputation può essere un'attività *in continuum*, qualora si stia svolgendo una determinata attività di comunicazione on line e se ne vogliono misurare gli effetti nel tempo, o un'attività istantanea volta a fare una sorta di fotografia della situazione del momento.

La verifica della propria reputazione on line non riguarda solo aziende e organizzazioni; sono i personaggi pubblici, infatti, i primi ad utilizzare questo servizio, seguiti dalle aziende che vendono i propri prodotti o servizi on line e quelle vendono tecnologie, divertimento, alimentazione e benessere.

In ambito commerciale, [Forbes](#) ha confermato l'importanza della web reputation per le aziende: Il 90% dei consumatori legge le [recensioni](#) online prima di rivolgersi ad una compagnia, e le opinioni sul web hanno dimostrato di influenzare più del 67% delle decisioni d'acquisto. Il 91% dei consumatori adulti online utilizza i [motori di ricerca](#) per informarsi.

La web reputation è un argomento che, oggigiorno, è in stretto collegamento con il diritto all'oblio.

In base alla definizione della dottrina e della giurisprudenza più accreditata, per “**diritto all'oblio**”, si intende quella **garanzia volta a bloccare la diffusione di informazioni pregiudizievoli dell'onore di una persona**, con particolare riferimento ai precedenti giudiziari ma non limitatamente a questi. Esso identifica la “pretesa a riappropriarsi della propria storia personale, di recuperare il dominio sui fatti personali dopo che questi sono stati legittimamente divulgati. Sostanzialmente, una reintegrazione del potere di disporre”.

Quello all'oblio è un diritto ulteriore rispetto a quello alla privacy e nasce a seguito di elaborazioni dottrinarie e giurisprudenziali, sia nazionali che comunitarie, avvenute nel corso degli ultimi 20 anni. Contemporaneamente la stessa fattispecie si è evoluta anche in ordinamenti giuridici extraeuropei.

Risulta evidente come la **necessità del riconoscimento del diritto all'oblio**, nonché i problemi che lo accompagnano, sia emersa in questi ultimi anni in concomitanza con la **diffusione di internet** e con una sempre maggiore semplicità di accesso alla rete.

Oggi giorno, infatti, il diritto cosiddetto "all'oblio" si configura come un diritto alla cancellazione dei propri dati personali.

Ha un campo di applicazione più esteso di quello di cui all'art. 7, comma 3, lettera b), del Codice Privacy, poiché l'interessato ha il diritto di chiedere la cancellazione dei propri dati, per esempio, anche dopo revoca del consenso al trattamento (*si veda art. 17, paragrafo 1*).

Importanti sono poi le [Linee guida 5/2019 sui criteri per l'esercizio del diritto all'oblio nel caso dei motori di ricerca, definite in base alle previsioni del Regolamento \(UE\) 2016/679 \(parte I\)](#) Adottate il 2 dicembre 2019 dal Comitato Europeo per la privacy.

GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE/2016/679)

Articolo 17

Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»)

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo ed il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

- a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- b) l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
- d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;

e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo giuridico previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;

f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

Il diritto all'oblio dopo la sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea nel caso

“Google c. AEPD”

La sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 13 maggio 2014, resa nella causa Google Spain, ha aperto la strada ad una vera e propria “privacy revolution”, indicando un generale punto di svolta destinato ad incidere significativamente non soltanto sul bilanciamento degli interessi concorrenti ed al contempo, costituzionalmente protetti, coinvolti nella materia dell'oblio, ma soprattutto sul piano delle responsabilità giuridiche relative al trattamento dei dati personali, innescando, così, una serie di rilevanti conseguenze riguardanti l'attività delle “multinazionali” della Rete.

In particolare, la Corte ha riconosciuto l'esistenza del diritto all'oblio, quale diritto del singolo alla “deindicizzazione” delle informazioni personali che fossero risultate «inadeguate, irrilevanti o non più rilevanti» rispetto alle finalità del trattamento, corroborando il principio di autodeterminazione informativa del soggetto alla conservazione della propria identità digitale.

La Corte, qualificando come “trattamento” dei dati personali le operazioni di raccolta, estrazione e organizzazione degli stessi, ha considerato il gestore del motore di ricerca, nel caso di specie Google – cui è riservato un ruolo chiave nella diffusione globale dei dati – come soggetto “responsabile” di tale trattamento, dal momento che, alla luce di un'interpretazione teleologica dell'art. 2, lett. d) della direttiva 95/46/CE, sarebbe il gestore stesso a determinare le finalità e gli strumenti del trattamento dei dati personali. I giudici di Lussemburgo sceglievano così di valorizzare ed estendere oltremodo la ratio della disposizione contenuta nella direttiva, al fine di garantire una tutela delle persone interessate quanto più efficace e completa.

Diritto all'oblio non può avere una portata universale

Corte UE, caso C-507/17: gestore di motore di ricerca non deve effettuare la deindicizzazione in tutte le versioni del suo sistema ma solo in quelle degli Stati membri.

Il gestore di un **motore di ricerca** non è tenuto a effettuare la deindicizzazione in tutte le versioni del suo motore di ricerca, mentre è tenuto ad effettuarla nelle versioni di tale motore di ricerca corrispondenti a tutti gli Stati membri e ad attuare misure che scoraggino gli utenti di Internet dall'aver accesso, a partire da uno degli Stati membri, ai link di cui trattasi contenuti nelle versioni extra UE di detto motore.

Lo ha deciso la Corte di Giustizia dell'Unione Europea con la sentenza 24 settembre 2019, caso C-507/17 (**testo in calce**) che incide notevolmente sulla portata del **diritto all'oblio** uno dei diritti più importanti riconosciuti dal [GDPR](#) all'interessato.

Secondo la Corte, difatti, il gestore di un motore di ricerca non è tenuto a effettuare la deindicizzazione in tutte le versioni del suo motore di ricerca, mentre è tenuto ad effettuarla nelle

versioni di tale motore di ricerca corrispondenti a tutti gli Stati membri e ad attuare misure che scoraggino gli utenti di Internet dall'aver accesso, a partire da uno degli Stati membri, ai link di cui trattasi contenuti nelle versioni extra UE di detto motore.

Diritto all'oblio può prevalere su vicende di cronaca passata

Sezioni Unite, sentenza n. 19681/2019

In tema di rapporti tra il diritto alla riservatezza (nella sua particolare connotazione del c.d. [diritto all'oblio](#)) e il diritto alla rievocazione storica di fatti e vicende concernenti eventi del passato, il giudice di merito - ferma restando la libertà della scelta editoriale in ordine a tale rievocazione, che è espressione della libertà di stampa e di informazione protetta e garantita dall'[art. 21 Cost.](#) - ha il compito di valutare l'interesse pubblico, concreto ed attuale alla menzione degli elementi identificativi delle persone che di quei fatti e di quelle vicende furono protagonisti.

CONCLUSIONI

Le Sezioni Unite della Cassazione con questa importante sentenza, confermano l'orientamento giurisprudenziale favorevole al riconoscimento del diritto all'oblio, già disciplinato dal Regolamento UE n. 2016/679, laddove ovviamente ricorrano determinate circostanze, oltre a porre la parola fine ad un ventennio di incertezza nel riconoscimento di un diritto che, oggi, è divenuto quasi fondamentale.