

**Publicato il rapporto dell'Advisory Council di Google sul diritto all'oblio: le linee guida operative.**

di:

Prof. Avv. Alessandro del Ninno  
Studio Legale Tonucci & Partners  
[adelninno@tonucci.com](mailto:adelninno@tonucci.com)

---

## Indice

- § 1. *Introduzione: il rapporto conclusivo dell' Advisory Council to Google sul diritto all'oblio e le linee guida per le decisioni di Google sulle richieste di delisting.*
- § 2. *I quattro criteri fondamentali nella valutazione di Google delle richieste di cancellazione dei links.*
- § 3. *I suggerimenti a Google per migliorare le procedure formali.*
- § 4. *Conclusioni.*
- 

### **§ 1. Introduzione: il rapporto conclusivo dell'Advisory Council to Google sul diritto all'oblio e le linee guida per le decisioni di Google sulle richieste di delisting.**

Come è noto, dopo la recente sentenza della Corte di Giustizia UE nel caso C-131/12 *Google Spain SL, Google Inc. / Agencia Española de Protección de Datos, Mario Costeja González* con la quale è stato deciso che Google (al pari, ovviamente, di qualsiasi altro gestore di motore di ricerca *web*) è un "titolare del trattamento" dei dati personali che - tramite i *links* dei risultati generati dal motore di ricerca - appaiono su pagine web pubblicate da terzi, con l'obbligo in capo alla stessa Google di cancellare i *links* dall'elenco dei risultati su richiesta degli interessati (anche se la cancellazione riguarda i soli *links*, mentre i contenuti - ovviamente più difficilmente reperibili a quel punto - restano comunque disponibili sul sito web originario), il gigante di Mountain View ha costituito una commissione di esperti indipendenti per ricercare soluzioni operative, omogenee e procedurali per dar corso agli adempimenti in materia di "diritto all'oblio" nell'ambito delle procedure da poco istituite di richiesta di cancellazione degli utenti (già molte le migliaia che stanno utilizzando il *form* messo a disposizione di Google). Dopo un lungo tour di consultazioni in Europa per raccogliere pareri e consigli da parte di esperti, avvocati, magistrati, giornalisti e professori universitari con l'obiettivo

di creare una sorta di linee guida per semplificare e definire al meglio la linea di condotta che il motore di ricerca ha utilizzato e utilizzerà nella valutazione delle richieste ricevute (le quali continuano ad aumentare in maniera esponenziale), la commissione ha in questi giorni concluso i lavori e consegnato il rapporto finale intitolato *Advisory Council to Google on the Right to be Forgotten*.

Il documento è articolato in 5 differenti sezioni così suddivise:

- introduzione e presentazione del lavoro svolto,
- introduzione relativa al quadro normativo di riferimento,
- la natura dei diritti della sentenza,
- i criteri di valutazione utilizzati nelle richieste di deindicizzazione,
- elementi procedurali e un'appendice con le singole posizioni personali assunte dagli esperti nel corso dei lavori.

In line generale, può affermarsi che il rapporto conclusivo non contenga reali soluzioni (anche come conseguenza di una situazione che in materia di *data protection* vede una netta contrapposizione normativa – anche sul piano del diritto all'oblio – tra la legislazione europea e gli altri ordinamenti, soprattutto quello americano), quanto suggerimenti che sembrano in alcuni casi ovvi (anche perché erano già contenuti nella sentenza della Corte), in altri frutto di compromessi, in altri ancora già desumibili e desunti da una corretta interpretazione delle vigenti norme in materia di protezione dei dati personali contenute nella Direttiva europea del 1995 e nelle legislazioni nazionali.

Una prima – corretta conclusione del rapporto è quella di ricordare che la sentenza della Corte di Giustizia UE non ha affatto riconosciuto un diritto all'oblio verso i motori di ricerca pieno, incondizionato e generale. Va difatti ricordato che i giudici UE hanno chiarito le condizioni in presenza delle quali il gestore del motore di ricerca è tenuto alla cancellazione diretta dei *link* su richiesta, condizioni che sono state individuate nell'equo bilanciamento tra (a) legittimo interesse degli utenti di Internet potenzialmente interessati ad avere accesso alle informazioni/dati di cui l'interessato chiede invece la non reperibilità su web tramite cancellazione dei *links* e (b) il diritto alla protezione dei dati personali dell'interessato.

Ed è proprio per questo che Google ha richiesto alla commissione di esperti di individuare linee guida pratiche ed omogenee per individuare tale "equo temperamento".

Vediamo dunque quali sono state le conclusioni dell'*Advisory Council*.

\* \* \* \* \*

**§ 2. I quattro criteri fondamentali nella valutazione di Google delle richieste di cancellazione dei *links*.**

Il paragrafo 4 del rapporto propone a Google degli *assessment criteria* nel valutare le richieste di cancellazione dei *links* da parte degli utenti (c.d. *delisting*). La commissione di esperti individua quattro criteri primari da considerare nella valutazione delle richieste di *delisting* ricevute da Google, specificando che: 1) ciascuno di tali criteri non è in se stesso determinante; 2) non c'è una vera e propria gerarchia di importanza tra tali criteri; 3) lo sviluppo sociale e tecnologico può portare nel tempo ad una evoluzione di tali criteri.

I quattro criteri sono:

1. il ruolo pubblico eventualmente rivestito dal soggetto che presenta la richiesta di *delisting* o al quale si riferisce la richiesta di *delisting*;
2. la natura dell'informazione;
3. la fonte dell'informazione;
4. il tempo di disponibilità on line dell'informazione.

\* \* \* \* \*

Con riferimento al primo di tali criteri, la commissione di esperti ricorda – come già avevano fatto i giudici UE – che il ruolo di un individuo nella vita pubblica assume un peso fondamentale nelle valutazioni che Google deve compiere nel bilanciamento tra la privacy dell'individuo e l'interesse del pubblico a conoscere e ad accedere all'informazione mediante una ricerca basata sul nome sui motori di ricerca.

In generale, osservano gli esperti, possono darsi tre categorie di ipotesi:

1. individui con un chiaro ruolo nella vita pubblica (politici, amministratori delegati di grandi aziende, celebrità, *leaders* religiosi, star dello sport, esponenti del mondo dello spettacolo); in questi casi le richieste di *delisting* provenienti da tali soggetti pubblici e famosi non sono pienamente giustificabili poiché l'interesse del pubblico a ricercare e ad accedere alle informazioni che li riguardano in base ad una ricerca nominativa è prevalente (“*overriding*”) sulla privacy dei richiedenti;

2. individui con un non distinguibile ruolo nella vita pubblica; in questi casi le richieste di *delisting* dovrebbero prevalere;
3. individui con un ruolo nella vita pubblica che appare limitato o limitato ad un contesto specifico (ad esempio: alcune categorie di pubblici dipendenti, direttori di scuole, persone investite da una pubblica considerazione a seguito di eventi che vanno oltre il loro controllo o individui che possono assumere un ruolo pubblico nell'ambito di una specifica comunità per il tipo di professione svolta); in questi casi le richieste di *delisting* sono più o meno giustificabili, dipendendo dal contenuto dell'informazione pubblicata che può incidere più o meno pesantemente sulle decisioni di *delisting*.

\* \* \* \* \*

Con riferimento al secondo dei criteri decisori individuati dalla commissione di esperti, e cioè la natura dell'informazione, vengono fatte due macro-distinzioni, tra le *informazioni che fanno propendere verso una forte tutela della privacy dell'individuo* e le *informazioni che fanno propendere verso una forte tutela della pubblica informazione e sono di rilevante interesse pubblico*.

Tra le informazioni per le quali la relativa natura dovrebbe far propendere per la tutela della privacy rispetto all'interesse pubblico all'informazione nelle decisioni che Google deve assumere sul *delisting*, rientrano le seguenti:

- a) informazioni sulla vita sessuale (per le quali l'eventuale ruolo pubblico della persona rafforza invece la necessità di tutela della privacy e fonda la richiesta di *delisting*);
- b) informazioni finanziarie (tra le quali la commissione di esperti distingue tra dati specifici su conti bancari o specifiche notizie finanziarie - per le quali dovrebbe propendersi per l'accoglimento delle richieste di *delisting* - e dati generici sulla ricchezza e disponibilità finanziaria di una persona, per cui invece dovrebbe prevalere l'interesse del pubblico a conoscere);
- c) informazioni di contatto (come ad esempio numeri di telefono private, recapiti, indirizzi e altri similari come credenziali di autenticazione, numeri governativi di identificazione, etc) per le quali dovrebbe propendersi per l'accoglimento delle richieste di *delisting*;
- d) dati sensibili, diversi dai dati sulle abitudini sessuali: per i quali - ancorchè tali dati siano protetti ai sensi della Direttiva e delle leggi europee sulla protezione dei dati - il ruolo pubblico dell'interessato dovrebbe prevalere sulla richiesta di *delisting*;

- e) informazioni sui minori (per le quali le richieste di *delisting* dovrebbero prevalere, anche in rapporto alle convenzioni internazionali vigenti a protezione dei minori);
- f) false informazioni (per le quali dovrebbe sempre essere accolta una richiesta di *delisting*);
- g) immagini o video (per i quali le richieste di *delisting* o il favor verso l'interesse del pubblico a conoscere va valutato in rapporto ai criteri sulla natura dell'informazione che precedono).

Tra le informazioni che fanno invece propendere verso una forte tutela della pubblica informazione e sono di rilevante interesse pubblico, rientrano secondo la commissione di esperti le seguenti:

- a) dati tratti da interventi governativi o discorsi politici;
- b) dati tratti da discussioni e interventi e opinioni religiose;
- c) informazioni su salute pubblica e protezione dei consumatori;
- d) informazioni su criminalità (per le quali la commissione suggerisce un rinvio alle specifiche previsioni delle leggi sulla protezione dei dati applicabili per decidere se prevale il diritto all'oblio o il pubblico interesse, considerando in particolare la gravità del crimine, le richieste delle autorità inquirenti, l'essere la notizia relativa più o meno risalente nel tempo, il grado di interesse del pubblico a conoscere; il rapporto tra richiesta di *delisting* e il pubblico interesse va valutato diversamente anche in base al fatto che la notizia criminale sia riferita all'offensore o alla vittima);
- e) dati e informazioni su casi di violazione dei diritti umani e crimini contro l'umanità (per i quali prevale sempre l'interesse pubblico alla conoscenza e accesso alla informazione);
- f) informazioni che contribuiscono al pubblico dibattito (es. questioni industriali o frodi (per i quali prevale sempre l'interesse pubblico alla conoscenza e accesso alla informazione);
- g) informazioni fattuali che rispondono alla verità (per i quali prevale sempre l'interesse pubblico alla conoscenza e accesso alla informazione);
- h) informazioni storiche o di ricostruzione storica, (per le quali prevale sempre l'interesse pubblico alla conoscenza e accesso alla informazione);
- i) informazioni su ricerche scientifiche o di valore artistico (es: caricature).

\* \* \* \* \*

Con riferimento al terzo dei criteri decisori individuati dalla commissione di esperti, e cioè la fonte dell'informazione e i motivi per i quali essa è pubblicata, la commissione suggerisce che se la fonte è giornalistica e sono applicati i corretti usi giornalistici, ciò dovrebbe favorire l'interesse pubblico e renderlo prevalente sulla protezione della privacy nell'ambito della gestione delle richieste di *delisting*.

Stessa conclusione per le informazioni pubblicate da *bloggers* conosciuti o da autori individuali che godono di rinomata reputazione, soprattutto in considerazione del fatto che in tali ipotesi la rimozione del contenuto è più facile e può avvenire direttamente da parte dell'interessato presso il sito che le contiene.

\* \* \* \* \*

Con riferimento al quarto ed ultimo dei criteri decisori individuati dalla commissione, e cioè il tempo trascorso dalla pubblicazione, gli esperti sottolineano che il criterio del tempo può essere rilevante anche in rapporto al fatto se l'interessato ha ancora o meno un ruolo pubblico o se tale ruolo è cambiato. Importante è poi la natura delle notizie su eventi criminali o penalmente rilevanti: la gravità del crimine e il tempo passato favoriscono la prospettiva del *delisting* (come nel caso di crimini minori per i quali sono passati molti anni), ma il tempo non influisce - al contrario - su aspetti per cui prevale il pubblico interesse: si pensi al caso di un soggetto condannato per abusi sessuali che viene in considerazione per un ruolo di insegnante o al caso di soggetti condannati per frode che vengono in considerazione per posizioni di amministratori. Anche casi di politici che si ritirano fanno comunque restare di prevalente interesse pubblico le notizie sulle attività di quando erano in carica.

### **§ 3. I suggerimenti a Google per migliorare le procedure formali.**

La commissione premette che molte questioni procedurali non sono tenute presenti nella sentenza della Corte di Giustizia UE. Per tale motivo gli esperti suggeriscono una serie di miglioramenti nelle procedure di invio e gestione delle richieste di *delisting*.

Il motore di ricerca dovrebbe ad esempio mettere a disposizione una procedura di *delisting* semplice e trasparente, ma per consentire le idonee valutazioni il soggetto interessato dovrebbe fornire informazioni quanto più possibile dettagliate: nome, nazionalità, paese di riferimento, le relazioni con il soggetto interessato se il richiedente è diverso, motivi della richiesta di *delisting*, domini dai quali il *link* deve essere rimosso, le chiavi di ricerca da rimuovere (generalmente rappresentate dai dati nominativi dell'interessato), la prova dell'identità del richiedente, URL, informazioni di contatto.

L'utente dovrebbe inoltre indicare nel *form* un serie di informazioni addizionali come ad esempio se la persona ha un ruolo pubblico, l'area geografica dove è conosciuto, se la persona è conosciuta perché ha scelto un ruolo pubblico o è divenuta nota non intenzionalmente, o i motivi perché il soggetto che effettua la richiesta di *delisting* ritiene dovrebbe prevalere la sua privacy sull'interesse pubblico a conoscere.

Sempre per quanto riguarda gli elementi procedurali, la commissione segnala di aver riscontrato presso i rappresentanti dei siti la ripetuta richiesta di essere informati sull'avvenuta richiesta ed effettuazione del *delisting* del *link*, onde evitare impatti troppo negativi (anche in termini di esigenze tecniche) sui loro affari e interessi. In tale prospettiva gli esperti ritengono di suggerire una *good practice* consistente nell'informare il *publisher* (gestore o *webmaster* del sito web interessato dal *link*) senza consentire a questi di apprendere i dati sul richiedente, limitando l'informazione a quanto previsto dalla legge. Inoltre, per introdurre una condizione di reciprocità, la commissione suggerisce che così come i soggetti interessati possono ricorrere alle Autorità di protezione dei dati personali o alle corti per contestare il rigetto delle richieste di *delisting*, allo stesso modo anche le società o i siti o chi pubblica i contenuti dovrebbero avere similari procedure di contestazione (di segno ovviamente opposto) presso le stesse Autorità di protezione dei dati personali o simili enti nei casi di *delisting* improprio.

#### § 4. Conclusioni.

Le linee guida pratiche (che comunque necessitano delle opportune modifiche normative per trovare una reale dimensione applicativa operativa e concreta) suggerite dall'*Advisory Council* a Google sono in alcuni casi suggerimenti interessanti: dalla proposta che i diversi motori di ricerca collaborino per standardizzare la procedura di rimozione approntando un'unica piattaforma di riferimento, alla necessità che gli editori vengano informati delle eventuali eliminazioni di *link* a loro contenuti e debbano disporre di un certo periodo per ricorrere contro la decisione, alla definizione di categorie di notizie e contenuti fuorilegge sulle quali procedere più speditamente, senza verifiche, rispetto ad altre che invece necessitano sempre di un attento vaglio.

Tuttavia c'è un punto - assai controverso, come la stessa commissione riconosce nel rapporto finale senza poter offrire soluzioni pratiche - che costituisce l'aspetto più debole delle conclusioni raggiunte dall'*Advisory Council*: quello della localizzazione geografica dei motori di ricerca. Come è noto la stessa Google funge da motore di ricerca "nazionale" nei vari paesi (*google.de*, *google.fr*. etc). Google ha scelto

di attuare la sentenza della Corte di Giustizia UE in tutta Europa e per tutte le versioni nazionali del suo motore di ricerca. Anche la commissione conclude che in forza del principio di proporzionalità ed extraterritorialità di applicazione della normativa comunitaria il *delisting* debba essere applicato a livello di tutta Europa, ma non al di fuori di essa. Con la ovvia conseguenza - come pure è stato notato in sede di primo commento del rapporto - che si andrebbe in assenza di norme chiare verso "due Google" con funzionalità e risultati diversi a seconda - ad esempio - che il motore sia interrogato in USA o in Europa, solo per citare i due casi più emblematici. Difatti in Europa i risultati del motore di ricerca saranno sempre più esposti a quello che è stato chiamato "l'effetto-groviera", con "buchi" ed eliminazioni di *links* su richiesta dei protagonisti di certi fatti o notizie, mentre in USA o comunque effettuando ricerche con versioni non europee del motore di ricerca Google, i collegamenti a certe pagine saranno comunque effettivi (anche se delistate in Europa), e dunque troveranno applicazione una diversa serie di parametri che proporrà ovviamente i risultati in della ricerca in ordine del tutto diverso.