



OSSERVATORIO SUL CONSIGLIO DEI DIRITTI UMANI E SUI COMITATI ONU N. 5/2022

1. *SOCIAL MEDIA* E DISPOSITIVI PER UNA INFORMAZIONE LIBERA, APERTA ED INDIPENDENTE: QUALI RISCHI PER LA PROTEZIONE DEI DIRITTI UMANI? L'ALTO COMMISSARIO DELLE NAZIONI UNITE IN DIALOGO CON *TWITTER*

1. *Prime considerazioni dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Diritti Umani indirizzate a Elon Musk per una corretta informazione sulla piattaforma Twitter*

Uno tra i primi e più interessanti interventi dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Diritti Umani Wolker Türk, recentemente nominato, ha avuto quale destinatario l'Amministratore delegato di *Twitter*, ben nota piattaforma di comunicazione sociale, Elon Musk.

La lettera aperta, trasmessa all'attenzione di quest'ultimo e resa pubblica il 5 novembre 2022, verte sulla necessità, ad avviso dell'Alto Commissario, di assicurare che i diritti umani assumano una rilevanza centrale nella gestione del *social media* in parola, conseguente non soltanto il rapido licenziamento di un alto numero di dipendenti ma anche di alcuni di essi al vertice del *team* incaricato della visione etica del funzionamento della piattaforma attraverso i meccanismi basati sull'intelligenza artificiale. Tali meccanismi, infatti, possono essere utilizzati – consapevolmente o meno – per alterare lo scambio di informazioni nello spazio digitale aperto al pubblico, limitando l'originario intento insito nella programmazione, attivazione ed accessibilità di ogni individuo alle piattaforme di comunicazione digitale e pertanto comprimendo alcune fattispecie di diritti e libertà propri del dialogo e del confronto tra pari sui canali digitali.

L'Alto Commissario, nella sua missiva, non ha inteso indicare ai vertici di *Twitter* attraverso quali modalità garantire la protezione dei diritti umani sulla piattaforma, bensì ribadire l'esistenza e la vigenza, sul piano giuridico internazionale, di alcuni principi basilari che informano il pieno esercizio della libertà di informazione e di comunicazione, attiva e passiva, e al contempo il rispetto della sfera personale di ciascun utente il cui profilo è oggi attivo ed interattivo su *Twitter*.

Innanzitutto è essenziale proteggere la libertà di parola in un assetto globale, ancor di più quando esso assume una connotazione digitale, senza confini fisici. D'altra parte, tale garanzia non può essere gestita sulla piattaforma a discapito del diritto alla riservatezza. Ogni eventuale limitazione di queste fattispecie necessita di essere identificata e portata all'attenzione, su richiesta, delle autorità governative i cui utenti ne rivendicano la protezione affinché la salvaguardia delle libertà e dei diritti possa essere garantita sulla base delle legislazioni nazionali di riferimento e tramite l'intervento degli organismi giurisdizionali

competenti nel caso in cui le fattispecie siano comprese. In tal senso, *Twitter* può e deve operare evitando in modo assoluto il tracciamento, la raccolta e la conservazione di dati personali, anche quando tale mole di informazioni potrebbe essere ritenuta utile da parte degli organismi governativi che ne facciano richiesta, modificandone l'utilizzo originario per finalità altre da quelle in uso sulla stessa piattaforma digitale.

L'Alto Commissario asserisce con estrema chiarezza come il «*Free speech is not a free pass*». In altri termini, la libertà di parola non può implicare il ricorso allo strumento di comunicazione digitale per veicolare, in modo molto ampio, alla pubblica opinione informazioni incomplete, non corrette o anche intenzionalmente non veritiere, come accaduto durante il periodo pandemico in merito all'impatto negativo derivante dalla somministrazione delle dosi vaccinali alla popolazione mondiale.

Altra preoccupazione complementare riguarda l'utilizzo di *Twitter*, come accade anche per altre piattaforme digitali, per facilitare la diffusione di messaggi d'odio, fondati su motivazioni discriminatorie e caratterizzanti condotte, seppur digitali, violente. Le conseguenze prodotte da tale tipo di veicolazione implicano, infatti, comportamenti emulativi e possono spingere i destinatari del messaggio d'odio ad atti dannosi nei confronti di sé stessi e di altri individui/profilo digitali. Una piattaforma di comunicazione sociale deve essere gestita in modo tale da prevedere il funzionamento di un meccanismo di moderazione circa i contenuti in essa pubblicati e, qualora esso non operi in modo efficace in un'ottica preventiva, provvedere per l'immediata rimozione del messaggio. Al contempo è indispensabile rivolgere l'attenzione al tipo di linguaggio utilizzato, per fare in modo che la dimensione globale della comunicazione digitale abbia luogo in una «*right-respecting and safe platform*».

Infine, spetta sempre alla gestione manageriale di una piattaforma digitale assicurare la costante ed efficace analisi sui contenuti pubblicati, incrementando i propri investimenti in tecnologia digitale atta a raccogliere dati ed informazioni sull'impatto prodotto da un accesso libero e completo dell'utenza (si vedano, ad esempio le c.d. open *application programming interfaces* - APIs).

L'approccio complessivo dell'Alto Commissario, in questo documento, può dunque essere considerato non certo critico bensì costruttivo: l'attenzione già da tempo riservata dalla *Machinery* ginevrina delle Nazioni Unite alle sfide proprie delle dinamiche digitali in funzione della promozione e della protezione dei diritti umani dimostra come sia indispensabile una risposta congiunta, inclusiva dei principali attori governativi e non presenti sulla scena internazionale se, allora, anche il mondo digitale deve confrontarsi con la necessità di prevenirne la compressione ed innalzare la soglia di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali di tutti gli utenti digitali.

In tale prospettiva, partendo dalla lettera dell'Alto Commissario, si analizzeranno in questo contributo le componenti sostanziali che hanno contribuito all'elaborazione ed al lancio di un progetto dedicato alla declinazione congiunta diritti umani e tecnologie digitali. Tale binomio è stato negli ultimi anni al centro di una consultazione ed un dibattito aperto promosso dalla stessa *Machinery* a testimonianza dell'interesse per questo tema e della sua attualizzazione da parte dell'Alto Commissario.

2. *B-Tech Project: la tutela dei diritti umani in capo agli attori imprenditoriali. Rischi, dovuta diligenza, responsabilità e misure rimediali*

Nel 2019 la *Machinery* delle Nazioni Unite a Ginevra ha lanciato il *B-Tech Project* per la miglior attuazione dei Principi Guida su Impresa e Diritti Umani nel contesto dello spazio e

delle attività digitali in funzione dello sviluppo e dell'utilizzo delle stesse tecnologie digitali garantendo una adeguata protezione dei diritti umani.

Esso si articola in quattro aree-chiave:

- la *Focus Area 1: Addressing Human Rights Risks in Business Models*;

- la *Focus Area 2: Human Rights Due Diligence and End-Use*;

- la *Focus Area 3: Accountability and Remedy*;

- la *Focus Area 4: "A Smart Mix of Measures"*, per l'adozione di misure di natura sia regolamentare sia politica, necessarie per affrontare le sfide poste dalle tecnologie digitali alla protezione dei diritti umani.

Il progetto, completato nel 2021, è stato finalizzato alla compilazione e adozione di documenti-guida sintetici e di raccomandazioni mirate di natura politica, accessibili sul sito *web* dell'Alto Commissariato in una pagina dedicata, per assicurare lo sviluppo, l'utilizzo e la *governance* delle tecnologie digitali mediante un approccio basato sui diritti umani.

Spetta a tutti gli attori pubblici e privati, decisori politici, imprese ed organizzazioni della società civile, accademia ed esperti prevenire ed affrontare le principali criticità che derivano dall'accesso ed utilizzo delle tecnologie digitali quando esse assumono non soltanto una connotazione etica bensì producono un impatto negativo, di natura economica e sociale, in grado di comprimere l'effettivo godimento dei diritti umani da parte degli individui.

Poiché tali attori possono fornire risposte parziali all'esigenza di tutela dei diritti umani, o altrimenti sono in grado di agire in modo isolato e dunque frammentato, il progetto rappresenta una occasione unica per definire quali condotte e pratiche siano accettabili, quali soluzioni di sviluppo tecnologico possano essere adottate senza comprimere gli standard di protezione dei diritti umani, quali meccanismi debbano essere resi accessibili a fronte di violazioni dei diritti umani affinché gli individui ottengano un rimedio adeguato. Questo obiettivo complesso poggia, ovviamente, sulla conoscenza e ricezione dei Principi Guida delle Nazioni Unite su Impresa e Diritti Umani, nello spirito proprio della condivisione dei contenuti da parte degli attori pubblici e dell'impresa attraverso la conoscenza, lo scambio di buone pratiche ed esperienze concrete, l'incentivazione di un dibattito aperto e costruttivo sullo sviluppo e sull'utilizzo delle tecnologie digitali in funzione della protezione dei diritti umani.

2.1 Gli esiti della consultazione pubblica del B-Tech Project: come applicare al meglio i Principi Guida delle Nazioni Unite su Impresa e Diritti Umani alle tecnologie digitali

A conclusione di un'ampia ed articolata consultazione pubblica, lanciata nel quadro del progetto nel giugno 2019, la *Machinery* ha aperto una *call* per la presentazione di contributi scritti da parte di tutti gli attori interessati in vista della compilazione di un documento-guida sul tema, esercizio completato nel novembre 2019.

Tra gli aspetti di maggior rilevanza, sintetizzabili attraverso una attenta lettura dei contributi ricevuti, emerge innanzitutto la necessità di rendere la summenzionata *Focus Area 4* trasversale, attribuendo una specifica responsabilità alle autorità governative non soltanto quali punti di produzione di tecnologie digitali o di regolamentazione del loro utilizzo, ma anche quali utenti delle tecnologie medesime. Parimenti, rispetto alla *Focus Area 2*, il ruolo degli attori imprenditoriali, di dimensioni piccole, medie o grandi, richiede maggiore chiarezza circa la distinzione categoriale tra *providers* di piattaforme digitali, di *social media*, di prodotti e/o servizi correlati all'intelligenza artificiale, di telecomunicazioni, al fine di affrontare in modo appropriato, per ciascuna di tali categorie, la sfida posta dalla protezione

dei diritti umani nello spazio digitale – come peraltro richiesto in termini di *public procurement* nella *Focus Area 4*. Allo stesso tempo, è cruciale evidenziare che la dovuta diligenza digitale non è rimessa solo in capo agli attori sopra richiamati ma anche ai c.d. *end-users* (soggetti pubblici o individui) degli stessi prodotti *tech*. Gli attori digitali, inoltre, potrebbero avere accesso a misure economiche incentivanti a fronte della garanzia di elevati standards di protezione dei diritti umani, agevolando in questo senso la loro crescita sulla base di meccanismi di attrazione degli investimenti sul loro portafoglio di attività digitali.

Se lo sviluppo tecnologico e digitale è oramai un processo in atto, non bisogna sottovalutare l’impatto negativo prodotto dalla violazione dei diritti umani: nei contributi alla *call* emerge con chiarezza la necessità di una *partnership* pubblico-privato funzionale per la creazione e l’attivazione di meccanismi rimediali statali e non, soprattutto quando si richiamano i diritti dei lavoratori nel settore digitale e l’ampia casistica di violazioni in merito: le condizioni non dignitose dei lavoratori digitali che sovente sono configurabili quale lavoro forzato, lo sfruttamento minorile lungo la catena di produzione e di fornitura, le conseguenze derivanti dall’introduzione di metodologie di lavoro automatizzate su larga scala, il trattamento lavorativo inadeguato – in termini di orario e di retribuzione - riservato agli operatori specializzati del settore tecnologico.

2.2 Per un dibattito più ampio ed inclusivo sul tema: il B-Tech Leadership Dialogue alla presenza dell’Alto Commissario

I risultati della consultazione, sopra descritti, hanno rappresentato un passaggio utile per la convocazione, il 9 dicembre 2021, dello *UN B-Tech Leadership Dialogue*, con la partecipazione dell’Alto Commissario e alla presenza di un ampio numero di Amministratori delegati (Apple, Cloudflare, Google, Ericsson, Hewlett Packard Enterprise, Meta, Microsoft, Salesforce, Verizon, Vodafone) per discutere circa il ruolo delle imprese digitali nel rafforzare la protezione dei diritti umani nei rispettivi sistemi produttivi.

I processi decisionali e creativi delle imprese digitali devono assicurare che la configurazione, lo sviluppo e l’uso dei prodotti tecnologici siano rispettosi dei diritti umani, in linea con i Principi Guida su Impresa e Diritti Umani, attivando percorsi virtuosi di cultura e di gestione imprenditoriale che permettano di prevenire ogni rischio di compressione dei diritti stessi.

Agli Amministratori delegati delle imprese *tech* è stato suggerito di introdurre il tema sia nella compilazione dei documenti strategici sia nel promuovere e concludere *partnerships* digitali, come anche di proporre attività di sensibilizzazione e di consapevolezza circa le possibili ricadute economiche negative derivanti dall’accesso ed utilizzo delle tecnologie a danno dei diritti umani, in particolare quando i titolari – individualmente o collettivamente – siano stati limitati nel loro esercizio da parte di soggetti pubblici o privati, in maniera consapevole o meno.

3. Per una migliore applicazione dei Principi Guida delle Nazioni Unite su Impresa e Diritti Umani da parte delle realtà imprenditoriali digitali

Facendo seguito ad alcuni dei principali passaggi che hanno caratterizzato il dibattito nel quadro della *Human Rights Machinery* di Ginevra sulla tensione e sulla continua ricerca di un valido compromesso tra avanzamento delle conoscenze e degli strumenti tecnologici e rispetto dei diritti umani nello spazio digitale, l’Ufficio dell’Alto Commissario ha promosso

il 7-8 marzo 2022 una consultazione aperta inerente la migliore applicazione dei Principi Guida su Impresa e Diritti Umani da parte delle imprese digitali.

L'evento ha ospitato interventi di tutti gli attori, pubblici e privati, interessati e competenti sul tema, muovendo dal dovere in capo alle autorità governative di proteggere i diritti umani a fronte delle nuove sfide digitali, valorizzando i Principi Guida quale documento guida per i decisori politici, promuovendo un dialogo costruttivo con gli imprenditori digitali per una regolamentazione equilibrata delle attività *tech*, introducendo il tema della responsabilità delle stesse imprese digitali, ed infine affrontando le criticità funzionali proprie dei meccanismi rimediali per compensare le vittime delle violazioni causate dalle nuove tecnologie.

Interessanti pratiche e persistenti criticità caratterizzano ancora oggi lo spazio digitale, se lette alla luce della necessità di rafforzare il livello di protezione dei diritti umani. I Principi Guida, pertanto, possono rappresentare un utile documento base per le imprese, nello sviluppo, accesso ed utilizzo delle tecnologie digitali da parte dell'utenza pubblica e privata, pur sempre in una prospettiva *multi-stakeholder*. Essi, infatti, suggeriscono come agevolare l'introduzione di un approccio basato sui diritti umani nella realtà propria dell'impresa, consentendo di incrementare il livello di protezione degli stessi e non ostacolando i processi di sviluppo digitale sotto il profilo economico. Tuttavia, è emerso con chiarezza come tale approccio non possa essere occasionale bensì debba rispondere a criteri di permanenza e continuità nel ciclo di vita delle stesse tecnologie digitali, costituito dalle fasi della configurazione, dello sviluppo, della accessibilità e dell'utilizzo delle stesse. E' altresì indubbio che il rischio di violazione dei diritti riguardi maggiormente i soggetti definiti vulnerabili (ad esempio i minori) e, tra questi, coloro che non hanno reali opportunità di accesso alle tecnologie per co-motivazioni economiche e sociali.

Nella prospettiva del dovere di protezione in capo agli Stati, affinché l'approccio in parola sia introdotto e assicurato, è importante provvedere per una nuova, articolata e sistemica regolamentazione delle attività poste in essere dalle imprese digitali: affinché tale obiettivo complesso possa essere raggiunto, è necessario non soltanto conoscere ed interpretare correttamente i Principi Guida ma anche garantire una coerenza delle politiche economiche e digitali, eventualmente descritta nei Piani d'Azione che gli Stati membri del sistema onusiano hanno presentato in modalità volontaria per eseguire i Principi Guida a livello domestico.

Il dovere di protezione poggia anche sul dialogo e sul confronto con tutti gli attori, nella già citata dimensione *multi-stakeholder*. A tale proposito, si può menzionare a titolo esemplificativo la Freedom Online Coalition (FOC), iniziativa che vede la partecipazione di 34 rappresentanti governativi e di una rete di oltre 30 imprese digitali e organizzazioni della società civile. La Coalizione fornisce assistenza per lo sviluppo e per l'adozione di misure atte a regolamentare le modalità di protezione dei diritti umani *online*, ad esempio contrastando i meccanismi di disinformazione, potenziando gli apparati di sicurezza cibernetica, affrontando la sfiducia riposta da tutti gli attori – con particolare riferimento agli utenti – circa l'utilizzo dell'intelligenza artificiale.

Gli Stati, inoltre, sono chiamati a monitorare la *performance* delle imprese digitali, con particolare riferimento alla creazione ed attivazione di meccanismi rimediali in favore degli utenti digitali che possono chiamare in causa gli stessi attori governativi che accedono ai servizi messi loro a disposizione dalle imprese digitali ed utilizzano i dati e le informazioni ben oltre la soglia consentita per attività di sorveglianza, *contact tracing* e riconoscimento facciale motivando tale utilizzo per ragioni di preminente sicurezza nazionale.

Senza dubbio il sopra ricordato *B-Tech project* ha rappresentato e può ulteriormente costituire uno strumento utile per guidare gli Stati nel delineare politiche e strumenti di regolamentazione delle attività imprenditoriali nel settore digitale, eventualmente emendando le misure programmatiche nazionali già in essere, spesso focalizzate su aspetti specifici quali i *big data*, il *machine learning* e l'intelligenza artificiale o altrimenti la trattazione del tema digitale inclusa nei Piani d'Azione Nazionali attuativi dei Principi Guida su Impresa e Diritti Umani. Proprio in questa ultima ipotesi gli Stati che hanno presentato volontariamente i propri Piani hanno voluto condividere le preoccupazioni a fondamento del ricorso a tecnologie di sorveglianza digitale invasive messe a disposizione dalle imprese ed hanno sottolineato la necessità di una fattiva collaborazione con queste ultime, tesa ad evitare che le stesse autorità di governo ne facciano utilizzo in modo inappropriato.

Accanto agli Stati, in questa prospettiva dinamica, si pongono altresì gli investitori privati, i quali sovente sostengono finanziariamente piccole imprese digitali e non verificano che il comportamento delle stesse sia in linea con i Principi Guida sin dalla loro nascita, e le istituzioni nazionali indipendenti per i diritti umani quale attore non necessariamente contrapposto bensì collaborativo rispetto alle autorità di governo.

Ancora, sotto il profilo imprenditoriale la c.d. *corporate responsibility* delle imprese digitali implica non soltanto la conoscenza delle misure normative ad impatto *hard* e *soft* – quali i Principi Guida su Impresa e Diritti Umani, i dieci Principi chiave del *Global Compact* o, nel quadro europeo, misure in materia di servizi digitali o di *corporate due diligence* – ma anche una impostazione operativa concreta che rimandi agli standard internazionali e al quadro di regolamentazione nazionale delle attività d'impresa nel rispetto dei diritti umani. Ciò consente alle imprese di acquisire maggiore credibilità ed essere attrattive quale polo d'investimento per gli operatori sia pubblici che privati, garantendo al contempo trasparenza manageriale ed accesso alle informazioni sulle politiche d'impresa adottate.

Una mappatura dello stato dell'arte è stata condotta in merito dall'organizzazione *Ranking Digital Rights* (RDR), che ha raccolto dati in ordine a impegni, politiche e pratiche introdotte dalle principali imprese che gestiscono piattaforme digitali e, adoperando appositi indicatori, ha misurato la *performance* di 65 imprese in 26 settori sulla base dei Principi sopra richiamati.

Infine, in occasione del dibattito, sono state illustrati ed analizzati i differenti meccanismi rimediali attivati sul piano internazionale, regionale e, in particolare nazionale con riferimento a casi di violazione dei diritti umani da parte di imprese digitali che sovente rimanda ad un utilizzo inappropriato dei meccanismi basati sull'intelligenza artificiale.

A livello europeo è stata menzionata l'istituzione di un fondo *ad hoc* per la gestione della casistica relativa alla violazione dei diritti digitali nel periodo pandemico mediante, ad esempio, *app* di tracciamento, strumenti di blocco nell'accesso ai siti *web*, sistemi di rilevazione della temperatura, gestione dei dati personali di natura sanitaria. Altre violazioni sono state registrate riguardo l'utilizzo di dati personali per realizzare, tramite piattaforme *web*, frodi fiscali a danno degli individui in quanto contribuenti o facilitandone il trasferimento tra imprese digitali nel settore pubblicitario ad insaputa dei titolari dei dati medesimi.

A livello internazionale, la gestione delle controversie da parte della rete dei *Contact Points nazionali* creati per facilitare la conoscenza delle Linee Guida dell'OCSE per le Imprese Multinazionali rappresenta un ulteriore esempio rimediale (*rectius state-based non-judicial grievance mechanism*) a cui si può partecipare sempre su base volontaria e che, dal 2000 ad oggi, ha gestito circa 600 ricorsi. Tra questi, per quanto attiene il settore digitale, ve ne sono diversi inerenti l'utilizzo dell'intelligenza artificiale per la raccolta e la gestione dei dati sulle

piattaforme *online*, la mancata *due diligence* da parte di imprese che hanno prodotto tecnologie pericolose, l'identificazione di *providers* che hanno censurato dissidenti politici dietro richiesta delle autorità governative in quanto clienti delle stesse imprese digitali.

Per prevenire l'attivazione dei meccanismi in parola, gli attori imprenditoriali digitali dovrebbero determinare i parametri a fondamento della responsabilità a loro carico ed incrementare la conoscenza degli stessi presso tutti gli attori interessati - definendo peraltro le categorie di soggetti in grado di accedervi, ed infine valutare se siano configurabili meccanismi dedicati al solo settore tecnologico e digitale.

Indubbiamente un meccanismo rimediabile-modello si configura per la sua indipendenza nonché per la capacità di formulare non solo raccomandazioni ma anche decisioni di portata vincolante: tali caratteristiche si riscontrano in un organismo di recente istituzione, l'*Oversight Board*, composto da avvocati, ex personalità politiche, accademici e giornalisti. La funzione d'indagine e di analisi approfondita di ciascun caso sottoposto alla sua attenzione al fine di verificare la violazione sostanziale dei diritti come anche le misure di rischio e di mitigazione adottate dall'impresa è centrale per la conseguente adozione di una decisione in ragione dei parametri di legalità, legittimità, necessità e proporzionalità ai sensi dell'art. 19 del Patto internazionale sui diritti civili e politici e richiamando in particolare i Principi Guida 18, 20, 21 e 31. L'*Oversight Board* si è recentemente espresso nei riguardi della gestione dei *social media* da parte di Meta in merito all'utilizzo di discorsi d'odio sulle piattaforme di pertinenza della società o alla necessità di fornire chiarimenti in merito alla disinformazione sanitaria durante la pandemia, richiedendo peraltro la pubblicazione delle raccomandazioni adottate sulle piattaforme stesse. La casistica ha registrato, dal 2020, 22 decisioni e più di 100 raccomandazioni indirizzate all'attenzione delle imprese digitali su scala globale.

4. *Alcune considerazioni conclusive*

Le informazioni e le considerazioni riportate in merito alle sfide poste dalle tecnologie digitali configurate e prodotte da attori imprenditoriali per la contestuale assicurazione del rispetto degli standard internazionali in materia di diritti umani sono un tema assolutamente centrale nel dibattito promosso nel quadro della *Human Rights Machinery* ginevrina, ben affrontato attraverso una partecipazione *multi-stakeholder* e recentemente aggiornato dall'Alto Commissario in conseguenza della nuova direzione manageriale di Twitter. Com'è ovvio, il *social media* è solo uno degli strumenti oggi in uso per la più ampia informazione verso l'utenza digitale: non per questo le imprese *tech*, nel *design*, sviluppo e gestione dei propri prodotti tecnologici, possono e devono impegnarsi sempre più per garantire un più alto livello di tutela dei diritti umani, accettare che tale impegno sia oggetto di monitoraggio e possa essere sottoposto a verifiche di *compliance*, assicurare che la *corporate performance* sia accessibile in modo trasparente, collaborare fattivamente con le autorità governative e gli attori non istituzionali affinché la *due diligence* imprenditoriale sia concretamente garantista e sostenibile e salvaguardi in modo concreto i diritti degli utenti digitali.

CRISTIANA CARLETTI