



COMMISSIONE STRAORDINARIA PER IL CONTRASTO DEI FENOMENI DI INTOLLERANZA, RAZZISMO, ANTISEMITISMO E ISTIGAZIONE ALL'ODIO E ALLA VIOLENZA

Audizione di Chi Odia Paga nell'ambito dell'”Indagine conoscitiva sulla natura, cause e sviluppi recenti del fenomeno dei discorsi d'odio, con particolare attenzione alla evoluzione della normativa europea in materia”

Desidero in primis ringraziare la Commissione per averci dato l'opportunità di partecipare a questa audizione, che consideriamo strumento fondamentale per approfondire e discutere di best practice nell'ambito del contrasto a ogni forma di discriminazione, obiettivo fondante di Chi Odia Paga.

Chi Odia Paga è una startup **legaltech** a vocazione sociale nata nel 2018 dalla volontà di un gruppo di professionisti provenienti da vari settori di portare sul mercato una soluzione innovativa e disruptive rispetto al mondo del diritto penale, della difesa dei diritti fondamentali dei singoli individui.

Siamo nati in un contesto in cui gli strumenti di navigazione e di accesso alla conoscenza si evolvono molto più rapidamente della nostra capacità di comprenderne appieno le logiche; siamo passati da un paradigma di web “statico”, per cui la rete era considerata come una grande enciclopedia, a un web “dinamico”, in cui i modelli di business si reggono fundamentalmente sul contributo che ogni giorno viene fornito dai singoli utenti, che diventano parte attiva e fondante dell'informazione e costruiscono i sempre nuovi meccanismi di comunicazione.

Nel traslare la componente umano-relazionale all'interno di un ambiente tecnologico ci siamo portati dietro tutti quei meccanismi di interazione sociale propri della nostra società, ivi compresi quelli della manifestazione della violenza. I discorsi d'odio ne costituiscono solo una parte, ed è importante sottolineare che non sono nati con il web, ma trovano radici in qualsiasi forma di comunità sia mai esistita. Il web, e i social in particolare, complici la loro natura dinamica, il loro carattere di tempestività nella diffusione delle informazioni, la loro scarsa disponibilità nel fornire uno spazio di adeguata rappresentazione del sé, hanno solo contribuito ad amplificare e trasformare tali manifestazioni.

A partire da input importanti e fondamentali che negli anni hanno contribuito alla mappatura del fenomeno possiamo citare i report dell'Osservatorio sui diritti Vox, o il Barometro dell'odio di Amnesty International, di cui si è ampiamente parlato in questa commissione. L'aspetto che per noi è risultato di particolare rilevanza, messo in luce dai report, è la strettissima interdipendenza tra la violenza on line e quella off line; si è visto come ondate di discorsi d'odio si siano ingenerati da episodi di cronaca riportati ad esempio dai media, e viceversa come i discorsi di intolleranza proliferati all'interno di bolle digitali abbiano portato ad episodi di discriminazioni traslati fuori dall'universo digitale, e che quasi sempre i bersagli di tali atteggiamenti siano soggetti appartenenti ad alcune categorie specifiche di persone, che possiamo definire minoranze.

Odio razziale, di genere, odio rivolto verso minoranze religiose o categorie sensibili, odio nei confronti di chi ha un diverso orientamento sessuale; l'hate speech è solo la punta di un iceberg che sottende episodi di violenza che si spingono molto oltre il campo del discorso. Le dinamiche polarizzanti del contesto digitale hanno solo portato a galla un fatto fondamentale, ovvero che dall'odio si genera altro odio, e che esiste un'escalation di atteggiamenti violenti che hanno in parte origine dalla mancata comprensione dell'altro, e che crescono in un ambiente in cui è forte la componente di deumanizzazione.

Chi Odia Paga è nata con l'obiettivo di combattere in particolare specifiche condotte d'odio come la diffamazione online, il cyber stalking, il cyberbullismo, il revenge porn e la cyber estorsione, tutte condotte ad oggi punite dall'ordinamento ma di cui si parla ancora troppo poco.

Nel costruire la nostra offerta ci si è resi conto del gap che esisteva tra il numero di segnalazioni provenienti dagli utenti e quello delle effettive pene inflitte rispetto a tali condotte; della conseguente sfiducia in un sistema di difesa, della difficoltà di accesso per alcune categorie di utenti al concetto di diritti fondamentali, di una percezione del sistema giudiziario lontano da quelle che sono le reali esigenze, dalle possibilità, dal registro formale della popolazione. Abbiamo rinvenuto che la percezione dell'utente medio rispetto all'aspetto della difesa legale dei diritti è percepito come lontano, quasi sempre troppo costoso, fatto di lungaggini e privo di adeguati strumenti tecnologici che possano costituire un rimedio tempestivo alla condotta di reato.

Chi Odia Paga ha voluto quindi provare a colmare quel gap, puntando a un servizio che promuovesse il concetto di **accessibilità** alla difesa legale, volendo di fatto costituire un vero e proprio ponte tra i cittadini e la giustizia, colmando quel vuoto che esiste tra il verificarsi della condotta di reato alla sua punizione attraverso lo strumento di difesa.

Per far ciò abbiamo costruito i nostri obiettivi aziendali in modo tale che potessero impattare non solo sulla manifestazione del sintomo, ma che riuscissero ad individuare e curarne l'origine; abbiamo sempre creduto nella creazione di un sistema multi-stakeholder, nella convinzione che per combattere i fenomeni di violenza sia necessario il coinvolgimento di più soggetti ad ogni livello, dalla società civile alla politica, dalle istituzioni alle aziende, dal Terzo Settore ai media alle Forze dell'ordine, poichè tali dinamiche hanno radici sistemiche e culturali e devono poter trovare controbattute altrettanto strutturate.

Mettendo insieme l'expertise di giuristi esperti in difesa digitale, informatici ed esperti di comunicazione, abbiamo costruito strumenti accessibili di prevenzione e difesa digitale immediata; il **feedback digitale**, questionario dinamico costruito a partire da un algoritmo in grado di fornire all'utente un responso sul fatto di essere o meno vittima di una condotta d'odio, feedback che può essere ricevuto immediatamente e in maniera totalmente gratuita sul nostro sito; servizi tecnici di **rimozione** dei contenuti d'odio online (take-down) e di **acquisizione** forense del materiale probatorio (legalizzazione delle prove); in ultimo una formula di difesa legale gratuita, per tutti gli utenti valutati positivamente dal team come vittime di condotte di reati d'odio.

Abbiamo completamente digitalizzato e contratto sensibilmente le tempistiche di creazione delle pratiche di istruttoria, costruendo un funnel snello e veloce, che parte dal momento di presa di conoscenza del danno subito al deposito della denuncia tramite la nostra rete di collaboratori.

Per sopperire al bisogno di informazione, ma soprattutto di educazione, rispetto a tali tematiche, abbiamo messo in piedi contemporaneamente progetti di giveback sociale come **Odiopedia**, una piattaforma georeferenziata e collaborativa in cui abbiamo racchiuso oltre 1000 soggetti del terzo settore che ogni giorno operano su tutto il territorio italiano catalogandoli e racchiudendoli in una mappa consultabile in qualsiasi momento, poichè sappiamo quanto sia prezioso il loro lavoro e quanto sia difficile diffondere informazione in maniera capillare anche in territori e aree con tassi più elevati di disagio sociale.

Durante i quattro anni di attività abbiamo messo a terra **call for ideas** riferite direttamente al mondo dell'associazionismo, spesso scarsamente digitalizzato e sotto-finanziato, dando la possibilità e incoraggiando la creazione di progettualità volte a combattere il fenomeno, sostenute tramite la nostra piattaforma di crowdfunding che riusciva a mettere in contatto realtà virtuose su tutto il territorio con soggetti corporate desiderosi di investire in questo tipo di cambiamento. Solo nel 2020 siamo riusciti a raccogliere oltre 140mila euro e a far produrre oltre 35 progetti contro l'odio. La volontà di fatto è sempre stata quella di creare un vero e proprio

ecosistema, una rete che potesse auto-sostenersi e che fosse basata sul concetto di circolarità di buone pratiche di contrasto.

Tramite l'ideazione di progetti editoriali congiunti, penso in particolare a "Wired Safe Web", abbiamo sempre fornito il nostro più attivo sostegno nella diffusione di educazione, buone pratiche di prevenzione e soluzioni efficaci, con l'obiettivo di sollevare l'opinione pubblica rispetto a tali tematiche e di incrementarne il numero di conversazioni intorno.

Consci delle possibili conseguenze della violenza sulla psiche degli individui, abbiamo attivato partnership strategiche con servizi di supporto psicologico, sempre attraverso strumenti digitali, contribuendo a diffondere cultura sulla salute mentale e sollevando il tema dell'importanza di un approccio psicologico per rispondere al trauma generato dalla violenza in rete.

Siamo sempre stati alla ricerca di soggetti che come noi credono fortemente che l'odio sia sempre l'alternativa sbagliata, con cui condividere la nostra mission: costruire comunità meno inclini all'odio, sia online che offline. Ci siamo dati come obiettivi quelli di:

- **promuovere** l'inclusione sociale e l'uguaglianza, democratizzando l'accesso a servizi legali adeguati per difendersi contro le manifestazioni d'odio messe in atto attraverso strumenti digitali;
- **sviluppare** una rete capillare di soggetti che attraverso alleanze strategiche riesce a raggiungere ogni target su tutto il territorio;
- **diffondere** ed allargare la cultura dell'utilizzo sicuro e consapevole della rete.

Se dovessimo racchiuderci in un obiettivo prioritario, in questa sede, sarebbe senza dubbio quello di voler rendere la difesa dall'odio online tanto semplice quanto quella di offendere e mettere in atto la violenza.

Dai quattro anni di attività di Chi Odia Paga abbiamo potuto trarre considerazioni e insight importanti sulla diffusione del fenomeno e sulla difficoltà di adeguare il sistema di difesa rendendolo più tempestivo ed efficace.

Pensiamo in primo luogo al livello di **alfabetizzazione digitale** in Italia, che ha reso la curva di apprendimento di un servizio come il nostro particolarmente ampia, per cui i tempi di adozione di strumenti di difesa legale online risultano dilatati rispetto agli altri paesi.

Pensiamo alla **sfiducia**, fondata sull'incertezza della pena, che la popolazione ripone nel sistema giudiziario italiano. Pensiamo alla mancanza di linee guida omogenee che possano portare ogni procura, da nord a sud, a rispondere in

maniera omogenea, unita e coerente a tali condotte, senza dover incorrere in squilibri territoriali.

Pensiamo allo **stigma** sociale e culturale che ancora si scarica sulle vittime, al senso di vergogna e colpa, anche talvolta corroborato dalla rappresentazione e dai racconti costruiti dai media.

Pensiamo allo scarso livello di **digitalizzazione** dell'ambito legale, che ancora si trova a non aver piena coscienza della necessità di comprendere al suo interno esperti e tecnici.

Vorremmo che ci si rivolgesse alle aziende tecnologiche promuovendo non solo sistemi di autoregolamentazione, poichè questi danno sì un contributo nell'eliminazione della violenza dallo sguardo degli utenti, ma bypassano completamente la possibilità di punirne adeguatamente gli artefici.

Ci siamo scontrati con il tema dell'anonimato e della difficoltà nell'**identificazione della controparte**, e non vogliamo necessariamente far riferimento al tema dell'identità digitale, quanto più alla possibilità di creare una maggiore e più fluida collaborazione tra le istituzioni e le aziende tecnologiche, perché il dialogo sia costituito da un filo diretto ed abbia obiettivi puntuali e comuni.

La risposta non è stata quella che ci aspettavamo, e guardandoci intorno, ma soprattutto guardando in alto, abbiamo rinvenuto a volte un tone of voice polarizzante irradiato in primis da alcuni rappresentanti della classe politica che ha forse portato in certi contesti alla normalizzazione di alcune modalità di espressione violenta.

Le motivazioni che ci hanno portato purtroppo a dover concludere il nostro percorso sono state anche e soprattutto economiche, non essendo più riusciti a ricevere risorse per portare avanti un progetto virtuoso ma evidentemente ritenuto non fondamentale.

Vorrei concludere l'intervento citando e ringraziando l'Onorevole Liliana Segre che ci ricorda che chi è indifferente è complice, auspicando in un futuro sistema capace di comprendere le dinamiche e le logiche delle manifestazioni d'odio, ma che rimanga fortemente intollerante verso ogni forma di intolleranza.