

CODE OF CONDUCT HOSTING (CCH)

Procedura «Notice and Notice» (notifica e notifica) o «Notice and Takedown» (notifica e rimozione)

Premessa

Il Code of Conduct Hosting (di seguito «CCH») contiene raccomandazioni rivolte ai fornitori di servizi di hosting in Svizzera per la gestione di reclami relativi a contenuti resi pubblicamente accessibili dagli utenti durante l'utilizzo dei loro servizi. Il CCH è in vigore dal 2012 e si è affermato come standard del settore.

Mediante la procedura «Notice and Notice» o «Notice and Takedown» definita nel CCH, Swico mette in atto principi comportamentali già previsti per analogia a livello europeo e internazionale anche in altre autoregolamentazioni di associazioni di fornitori di servizi internet (Internet Service Provider, ISP) e di servizi di hosting. Nell'elaborare il CCH, Swico ha tenuto conto anche di regolamentazioni in altri Paesi (in particolare USA, UE e rispettivi Stati membri), onorando però il principio della libertà contrattuale e il principio della responsabilità personale, di grande rilevanza nel diritto svizzero.

In linea di principio, i requisiti riguardanti i contenuti e la responsabilità delle persone coinvolte nella loro pubblicazione sono disciplinati dalla legge del Paese in cui il contenuto viene reso pubblicamente accessibile o in cui viene erogato un servizio correlato a tale contenuto. Se i fornitori di servizi di hosting in Svizzera forniscono servizi a clienti all'estero, può essere applicabile l'ordinamento giuridico del Paese del cliente. Nella maggior parte dei casi potrebbero essere particolarmente rilevanti le disposizioni dell'UE e del suo Regolamento sui servizi digitali (Regolamento (UE) 2022/2065 del 19 ottobre 2022). Il CCH tiene conto anche delle disposizioni del Regolamento sui servizi digitali, anche se occorre sempre osservare caso per caso le attuali pratiche relative all'applicazione nel pertinente Stato membro dell'UE.

Il CCH è un atto di autoregolamentazione dal punto di vista del diritto svizzero. Il suo scopo è aiutare i fornitori di servizi di hosting in Svizzera a svolgere in maniera responsabile il proprio ruolo di intermediari nella comunicazione internet e illustrare alle parti lese da contenuti illeciti su internet come possono far valere i propri diritti.

1. OGGETTO E NATURA GIURIDICA

Il CCH offre una guida circa la linea comportamentale da adottare nell'ambito della gestione di segnalazioni di possibili contenuti illeciti. È un atto di autoregolamentazione volontaria.

2. DESTINATARI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il CCH si rivolge alle persone fisiche e giuridiche che offrono servizi di hosting e sono soggette al diritto svizzero.

Se **(a)** un fornitore di servizi di hosting in Svizzera ha un legame significativo con l'UE (ad es. filiale in UE, utilizzo del servizio da parte di un numero significativo di utenti di uno Stato membro dell'UE rispetto alla sua popolazione o mediante l'orientamento del servizio a uno o più Stati membri dell'UE) e **(b)** il mittente di una notifica (notice), conformemente ai propri dati, ha sede o domicilio nell'UE, si applicano anche i requisiti del Regolamento sui servizi digitali.

Il campo di applicazione del CCH non contempla eventuali prestazioni dei fornitori di servizi di hosting che esulino dai servizi di puro hosting. Non contempla, in particolare, i servizi di accesso a internet e i servizi che consentono di salvare contenuti, elaborarli e renderli accessibili a terzi in ambiti non pubblici (come i servizi cloud).

3. DEFINIZIONI

- 3.1 *Contenuto illecito*: qualsiasi contenuto che viola i diritti di terzi, in particolare i diritti su beni immateriali (come i diritti d'autore o i diritti sui marchi) o i diritti della personalità, oppure che costituisce titolo di reato (segnatamente pornografia, atti di violenza, razzismo od oltraggio all'onore).
- 3.2 *Servizio di hosting*: servizi che consentono ai fornitori di siti internet e applicazioni di salvare contenuti, elaborarli e renderli pubblicamente accessibili a terzi.
- 3.3 *Cliente*: cliente del fornitore di servizi di hosting con il/la quale è in essere un contratto per servizi di hosting.
- 3.4 *Notifica (notice)*: comunicazione a cura di una parte lesa in merito all'illiceità di un contenuto reso pubblicamente accessibile dal cliente del servizio di hosting.

In linea di principio, l'asserita violazione del diritto deve interessare il mittente di una notifica quale più di un semplice terzo oppure la collettività. Trattasi della parte lesa (o del suo rappresentante) in caso di violazione di diritti della personalità o reati perseguibili a querela di parte oppure della persona avente i diritti di proprietà o i diritti di licenza sui contenuti (o del suo rappresentante) in caso di violazione di diritti su beni immateriali. In caso di reato perseguibile d'ufficio o in caso di applicazione del Regolamento sui servizi digitali non sono previsti particolari requisiti di interessamento del mittente.

Sul piano materiale e formale la notifica (notice) deve riportare a titolo di requisito minimo i seguenti dati:

- (a) nome, indirizzo e-mail e indirizzo del mittente (se la notifica (notice) concerne presunti reati correlati ad abusi sessuali, sfruttamento sessuale, pedopornografia o adescamento di minori a fini sessuali, è considerata completa anche senza nome e indirizzo del mittente);
- (b) motivazione dell'interessamento particolare del mittente (fatti salvi i reati perseguibili d'ufficio o in caso di applicabilità del Regolamento sui servizi digitali);
- (c) URL della pagina o sottopagina contestata;
- (d) descrizione precisa dei contenuti ritenuti illeciti;
- (e) motivazione dell'illiceità dei contenuti;
- (f) dichiarazione sul fatto che il mittente è convinto in buona fede della correttezza della propria notifica.

4. NESSUN OBBLIGO DI SORVEGLIANZA

I fornitori di servizi di hosting, in qualità di intermediari, mettono a disposizione su internet un'infrastruttura che consente ai gestori di siti web e applicazioni di salvare contenuti, elaborarli e renderli pubblicamente accessibili a terzi. Di solito i fornitori di servizi di hosting non conoscono i contenuti che i loro clienti salvano, elaborano e rendono pubblicamente accessibili a terzi e non sono tenuti a una sorveglianza attiva di detti contenuti. Il cliente è il solo e unico responsabile dei contenuti che salva, elabora e rende pubblicamente accessibili a terzi avvalendosi dei servizi di hosting. Gli obblighi del fornitore di servizi di hosting definiti nel CCH hanno lo scopo di agevolare alla parte lesa da contenuti illeciti la procedura nei confronti dell'autore di tali contenuti.

5. NOTICE AND NOTICE

- 5.1 Il fornitore di servizi di hosting esamina la notifica ricevuta al fine di verificare se soddisfatti i requisiti materiali e formali di cui al capoverso 3.4 applicando il metro di giudizio di una persona non competente in materia legale.
- 5.2 Se la notifica ricevuta non soddisfa o soddisfa solo parzialmente i requisiti materiali e/o formali di cui al capoverso 3.4, il fornitore di servizi di hosting sollecita il mittente della notifica a integrare la notifica entro due giorni lavorativi dalla ricezione del sollecito. Se il mittente non integra la notifica entro tale termine oppure se la notifica integrata non soddisfa o soddisfa solo parzialmente i requisiti materiali e/o formali di cui al capoverso 3.4, il fornitore di servizi di hosting interrompe la procedura di gestione della notifica.
- 5.3 Se la notifica ricevuta soddisfa integralmente i requisiti materiali e formali di cui al capoverso 3.4, il fornitore di servizi di hosting invia al cliente e al mittente una comunicazione, di norma entro due giorni lavorativi dalla ricezione della notifica completa.
- a) Nella comunicazione al cliente, il fornitore di servizi di hosting informa il cliente in merito alla ricezione della notifica, che gli inoltra. Se viene applicato il Regolamento sui servizi digitali, il fornitore di servizi di hosting è tenuto a inviare la notifica al cliente in forma anonimizzata (vale a dire senza rivelare l'identità del mittente). Il fornitore di servizi di hosting non è tenuto a osservare il requisito dell'anonimizzazione nei casi in cui sia necessario rivelare l'identità del mittente per consentire al cliente di verificare la veridicità delle accuse formulate e di difendersi in maniera adeguata. Ciò si verificherà in molti casi (ad esempio in caso di asserita violazione di diritti su beni immateriali o di diritti della personalità). Se il fornitore di servizi di hosting inoltra la notifica in forma anonimizzata, è obbligato anche a fornire al mittente la presa di posizione del cliente in forma anonimizzata.
 - b) Il fornitore di servizi di hosting fa presente al cliente che egli è il solo e unico responsabile dei contenuti che salva, elabora e rende accessibili a terzi avvalendosi dei servizi di hosting e lo esorta a (i) rimuovere i contenuti contestati o (ii) a motivarne la legittimità in una presa di posizione al mittente della notifica. Il fornitore di servizi di hosting precisa altresì al cliente che nei propri confronti il cliente è soggetto all'obbligo di risarcimento di eventuali oneri derivanti dalla difesa contro diritti rivendicati da terzi e di eventuali altri danni. Il fornitore di servizi di hosting può esigere dal cliente la prestazione di una garanzia al fine di tutelarsi a titolo precauzionale dai suddetti danni. In casi manifesti, il fornitore di servizi di hosting può anche procedere direttamente ai sensi del capoverso 6 (Notice and Takedown).
 - c) Nella comunicazione al mittente della notifica il fornitore di servizi di hosting gli conferma la ricezione della notifica e lo informa in merito alla comunicazione al cliente. Il fornitore di servizi di hosting fa presente al mittente della notifica che il cliente è il solo e unico responsabile dei contenuti che quest'ultimo salva, elabora e rende accessibili a terzi avvalendosi dei servizi di hosting. Il fornitore di servizi di hosting precisa altresì al mittente della notifica di non essere autorizzato a trasmettere i dati dei clienti. Per contro, il fornitore di servizi di hosting indica al mittente della notifica i mezzi per informarsi sull'identità del titolare di un dominio internet (ad esempio tramite banche dati whois su internet). Il fornitore di servizi di hosting informa inoltre il mittente in merito alla possibilità di adire un tribunale o un'autorità al fine di far valere i diritti asseriti. In casi manifesti il fornitore di servizi di hosting può procedere direttamente ai sensi del capoverso 6 (Notice and Takedown).

6. NOTICE AND TAKEDOWN

- 6.1 Se la notifica ricevuta soddisfa integralmente i requisiti materiali e formali di cui al capoverso 3.4 e riguarda molto verosimilmente contenuti illeciti oppure qualora il fornitore di servizi di hosting possa rendersi penalmente o civilmente responsabile a seguito della presa visione della notifica, il fornitore di servizi di hosting può, a propria discrezione, bloccare del tutto o in parte l'accesso al sito web interessato fino a quando la questione non sia stata risolta fra i diretti interessati o da un tribunale o un'autorità.
- 6.2 Subito prima o dopo un blocco il fornitore di servizi di hosting informa il cliente in merito alla ricezione della notifica e al blocco. Comunica al cliente i fatti e le circostanze rilevanti che hanno portato al blocco e indica il motivo legale del blocco. Il fornitore di servizi di hosting informa il cliente sulle possibilità a sua disposizione per difendersi legalmente dal blocco.
- 6.3 Se viene applicato il Regolamento sui servizi digitali, il fornitore di servizi di hosting è tenuto a inviare la notifica al cliente in forma anonimizzata (vale a dire senza rivelare l'identità del mittente). Il fornitore di servizi di hosting non è tenuto a osservare il requisito dell'anonimizzazione nei casi in cui sia necessario rivelare l'identità del mittente per consentire al cliente di verificare la veridicità delle accuse formulate e di difendersi in maniera adeguata. Ciò si verificherà in molti casi (ad esempio in caso di asserita violazione di diritti su beni immateriali o di diritti della personalità). Se il fornitore di servizi di hosting inoltra la notifica in forma anonimizzata, è obbligato anche a fornire al mittente la presa di posizione del cliente in forma anonimizzata.
- 6.4 Al contempo, il fornitore di servizi di hosting informa il mittente della notifica dell'avvenuto blocco e della comunicazione al cliente. A fronte di un titolo di reato, il fornitore di servizi di hosting decide, a propria discrezione, se denunciare la fattispecie all'Ufficio federale della cibersicurezza UFCS ([Report UFCS \(admin.ch\)](https://www.ufcs.admin.ch)) e/o all'autorità penale.
- 6.5 Per valutare la completezza della notifica e la discrezionalità in merito al blocco o alla denuncia trova applicazione il metro di giudizio di una persona non competente in materia legale.

7. GARANZIA CONTRATTUALE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE

- 7.1 Il fornitore di servizi di hosting garantisce che gli accordi con il cliente contengano sostanzialmente almeno le seguenti disposizioni e indicazioni:
- a) Il cliente può utilizzare i servizi di hosting solamente in termini leciti. Il cliente è il solo e unico responsabile dei contenuti che salva, elabora o rende accessibili a terzi avvalendosi dei servizi di hosting.
 - b) Il fornitore di servizi di hosting non ha alcun obbligo di vigilanza sui contenuti ospitati. Alla ricezione di una notifica, i contenuti sono tuttavia sottoposti a visione, con riserva della procedura Notice and Takedown o dell'intimazione di un tribunale o di un'autorità. Il fornitore di servizi di hosting è comunque autorizzato a effettuare controlli a campione anche senza avere ricevuto una notifica.
 - c) Il fornitore di servizi di hosting ha il diritto di bloccare del tutto o in parte l'accesso al sito web del cliente e di sospendere i servizi di hosting i) qualora fossero soddisfatte le condizioni di cui alle proprie CG o alla procedura Notice and Takedown descritta nel CCH alla quale le sue CG rimandano oppure ii) qualora ciò fosse stato intimato da un tribunale o un'autorità o il fornitore di servizi di hosting possa in altro modo rendersi penalmente o civilmente responsabile

oppure iii) qualora un controllo a campione portasse alla luce contenuti molto verosimilmente illeciti ai sensi del capoverso 3.1.
 - d) Il fornitore di servizi di hosting descrive nelle proprie CG la procedura Notice and

Takedown o rimanda nelle CG al CCH, preferibilmente rendendo accessibile il CCH sul proprio sito web. Il cliente è tenuto a informarsi sulla procedura Notice and Takedown. Egli prende atto e accetta che il fornitore di servizi di hosting possa rescindere il contratto con il cliente con effetto immediato qualora il cliente non rispetti le indicazioni ai sensi della procedura Notice and Takedown di cui nelle CG e/o nel CCH.

- e) Su intimazione di un tribunale o di un'autorità il fornitore di servizi di hosting è autorizzato e altresì obbligato a fornire l'identità del cliente a tali o ad altri terzi.
- f) Il fornitore di servizi di hosting è autorizzato a fatturare al cliente l'onere derivante dalla gestione delle notifiche. Il cliente è soggetto all'obbligo di risarcimento del fornitore di servizi di hosting per eventuali altri danni risultanti da diritti rivendicati nei confronti del fornitore di servizi di hosting. Il fornitore di servizi di hosting può esigere dal cliente la prestazione di una garanzia al fine di tutelarsi da tali danni a titolo precauzionale. In caso di mancato versamento della garanzia, il fornitore di servizi di hosting può interrompere l'erogazione dei servizi.

8. MISURE ORGANIZZATIVE INTERNE

Il fornitore di hosting adotta misure organizzative interne affinché le notifiche vengano trattate rapidamente. Egli nomina un punto di contatto per i contenuti illeciti e indica sul proprio sito web come e a quali parti inoltrare le notifiche, ad esempio mediante un modulo online.

9. TESTI MODELLO E RACCOMANDAZIONI PER NOTIFICHE DI ABUSI ONLINE

Swico mette a disposizione dei propri aderenti modelli predefiniti da utilizzare per le comunicazioni al cliente e al mittente di una notifica previste dal CCH nonché per l'elaborazione di notifiche di abusi online.

10. NESSUNA RESPONSABILITÀ DA PARTE DI SWICO

Il CCH è un atto di autoregolamentazione volontaria. Swico non può garantire che, in base al diritto applicabile, il rispetto del CCH sia sufficiente per salvaguardare i fornitori di servizi di hosting da procedimenti o perseguimenti penali o di responsabilità civile.

11. ENTRATA IN VIGORE

La presente versione del Code of Conduct Hosting entra in vigore con decorrenza dal 1° aprile 2025 e sostituisce tutte le versioni precedenti.

Swico, aprile 2025