

**COMMISSIONE PARLAMENTARE
PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA**

RESOCONTO STENOGRAFICO

INDAGINE CONOSCITIVA

12.

SEDUTA DI GIOVEDÌ 29 MAGGIO 2014

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE **MICHELA VITTORIA BRAMBILLA**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Cesaro Antimo (SCPI)	9, 10
Brambilla Michela Vittoria, <i>presidente</i>	3	Iori Vanna (PD)	11
INDAGINE CONOSCITIVA SULLA POVERTÀ E SUL DISAGIO MINORILE		Audizione di rappresentanti di SOS Villaggi dei bambini onlus (Svolgimento e conclusione):	
Audizione di rappresentanti di Facebook Italia (Svolgimento e conclusione):		Brambilla Michela Vittoria, <i>presidente</i> .	13, 17, 18
Brambilla Michela Vittoria, <i>presidente</i> ...	3, 9, 13	Scuvera Chiara (PD)	18
Bononcini Laura, <i>responsabile rapporti istituzionali di Facebook Italia</i> .	3, 9, 10, 11, 12	Tedesco Samantha, <i>responsabile area programmi e sviluppo di SOS Villaggi dei bambini onlus</i>	13, 18

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE
MICHELA VITTORIA BRAMBILLA

La seduta comincia alle 14.10.

(La Commissione approva il processo verbale della seduta precedente).

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso.

(Così rimane stabilito).

**Audizione di rappresentanti
di Facebook Italia.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla povertà e il disagio minorile, l'audizione di rappresentanti di Facebook Italia.

Abbiamo con noi Laura Bononcini, responsabile dei rapporti istituzionali di Facebook Italia, alla quale do subito la parola. La nostra ospite ha predisposto anche una relazione attraverso l'ausilio di alcune *slides*.

Tutti aspettavamo ancora un attimo per vedere l'arrivo di altri colleghi, ma adesso non vorrei che passasse il tempo. È bene cominciare subito. In questo momento ci sono solo alcuni dei membri della Commissione bicamerale, ma tutto quanto viene detto e fatto oggi sarà registrato e poi trasmesso, ovviamente, anche a tutti gli altri colleghi.

LAURA BONONCINI, *responsabile rapporti istituzionali di Facebook Italia*. Ringrazio il presidente e tutti i commissari per questo invito all'odierna audizione, che tratta un tema assolutamente fondamentale per Facebook, quello della sicurezza delle persone che utilizzano Internet e, più in particolare, la nostra piattaforma.

Dal nostro punto di vista è fondamentale poter avere occasioni come queste per sviscerare tali tematiche e collaborare con i soggetti coinvolti su di esse, dalle Istituzioni, come quella in cui siamo oggi, alle forze dell'ordine, alla magistratura, alle associazioni o, ancora, all'industria.

Ben 25 milioni di persone, ovvero il 42 per cento della popolazione italiana e oltre l'85 per cento degli utenti Internet italiani, utilizzano Facebook almeno una volta al mese. Di questi 25 milioni 18 vi accedono tramite *mobile*, che si rivela uno strumento molto importante.

Questi numeri, dal nostro punto di vista, sono una grandissima opportunità, ma rappresentano anche il segnale di una nostra assoluta responsabilità, ossia di come noi dobbiamo comportarci in modo responsabile per assicurarci che queste persone possano sfruttare questo strumento al meglio. Al meglio significa anche e soprattutto in totale sicurezza, in particolare se si tratta di utenti più giovani.

Qual è l'approccio alla sicurezza di Facebook? Esso si articola su alcuni pilastri fondamentali, che trovate riprodotti nella presentazione.

Innanzitutto vi è l'identificazione di regole di comportamento che ogni persona che si registra a Facebook si impegna a rispettare, pena l'eliminazione dei contenuti che vengono postati o addirittura del profilo. Queste regole, insieme alle leggi vigenti nei Paesi all'in-

terno dei quali operiamo, rappresentano il *framework* che ci consente di agire in modo efficace ed equilibrato per la gestione di avvenimenti o contenuti gravi, soprattutto nei confronti dei minori.

Il secondo punto è quello degli strumenti che mettiamo a disposizione per consentire alle persone che utilizzano *Facebook* di segnalare facilmente contenuti che, a loro parere, non dovrebbero essere sulla piattaforma e che spesso non dovrebbero proprio esserci. Sono strumenti che consentono alle persone di tutelare e controllare l'utilizzo dei propri dati e delle proprie informazioni su *Facebook*, decidendo, per esempio, con quale tipo di pubblico condividere quale tipo di contenuti.

Il terzo punto è quello dell'aiuto e del sostegno alle persone che utilizzano la nostra piattaforma — dico « persone » e non « utenti » perché proprio in questo senso vogliamo considerare chi è su *Facebook* — ad avere degli strumenti di segnalazione a *Facebook* facilmente accessibili e visibili, in modo che possano ottenere molto rapidamente la rimozione di contenuti.

La *partnership* e il riscontro rappresentano un altro tema fondamentale. Il senso della mia presenza qui in Italia — sono stata recentemente nominata come responsabile dei rapporti istituzionali — è anche e soprattutto quello di parlare con Istituzioni come la vostra, con associazioni locali e con associazioni a livello mondiale, con l'accademia e con altra industria, per capire come migliorare le nostre attività in tema di sicurezza *online*, i nostri strumenti, i nostri messaggi e la diffusione delle informazioni che consentano a ogni persona di navigare in modo sicuro e informato.

Insisto molto sull'ultimo punto relativo al riscontro, dal momento che noi riteniamo assolutamente fondamentale ascoltare e riprendere (come vedete nelle *slides*, vi sono svariati esempi che a breve passerò a descrivere) quanto ci viene suggerito dagli esperti, ma anche direttamente dalle persone che utilizzano la piattaforma.

Illustro molto velocemente la nostra *mission*, che probabilmente voi tutti conoscete. Nel corso degli ultimi dieci anni abbiamo lavorato per creare un ambiente che potesse rendere il mondo più aperto e connesso, offrendo la possibilità alle persone, che si caratterizzano per una straordinaria varietà culturale, considerato che operiamo in tutto il mondo, di condividere informazioni e di comunicare tra loro liberamente.

Sono oltre 1,2 miliardi le persone che si connettono a *Facebook* nel mondo una volta al mese e che utilizzano il sito per condividere informazioni e comunicare soprattutto con le persone alle quali sono più legate, ma anche con il mondo intero. Uno dei nostri obiettivi principali, come dicevo, è quello di consentire a queste persone di continuare a esprimersi il più possibile e di raggiungere il più possibile i loro amici, ma anche il mondo, in caso di informazioni che magari non arriverebbero attraverso altri canali, naturalmente sempre tutelando la loro sicurezza.

Un punto importante che caratterizza la nostra piattaforma, e sul quale lavoriamo sempre di più, è quello dell'autenticità. Tutti coloro che utilizzano *Facebook* e che vi aprono un profilo devono inserire la loro identità reale su questo profilo. Abbiamo una serie di strumenti che consentono, anche automaticamente (ma la maggior parte delle volte c'è una persona che verifica) di capire se ci siano nomi di profili che non corrispondono a nomi di persone. Questo si collega molto con il tema in questione: è importante che le persone vengano obbligate ad assumersi la responsabilità di quanto dicono e fanno sulla nostra piattaforma. Ciò, naturalmente, vale tanto per i profili, quanto per le pagine.

Recentemente abbiamo introdotto una nuova *policy* per cui, se una persona attraverso una pagina insulta o critica molto fortemente un'altra persona, anche se questi contenuti non sempre sono necessariamente contrari alle nostre *policy* in materia di *hate speech*, noi buttiamo giù la pagina e la lasciamo *off-line* finché la persona che gestisce la pagina

non si sarà identificata, ovvero non avrà messo il suo nome e cognome nella descrizione della pagina, così riconoscendo e assumendosi le proprie responsabilità su quanto sta dicendo su una terza persona.

Un altro punto fondamentale sono i nostri standard della comunità, di cui parlavo prima, i quali proibiscono una serie di attività che sono assolutamente contrarie alle leggi di tutti i Paesi nei quali operiamo, tra cui annovero il tema del *cyberbullismo*, ma anche l'incitazione alla violenza contro specifiche categorie e via elencando.

Torniamo qui sul punto del *feedback* e del riscontro. Questi sono dati che vengono costantemente aggiornati anche sulla base delle situazioni davanti alle quali noi ci troviamo per rispondere al meglio, da un lato, all'esigenza di trovare regole comuni per culture completamente diverse e, dall'altro, al riconoscimento di queste culture e, quindi, alla necessità di trovare un giusto bilanciamento tra la libertà di espressione e la necessaria sicurezza degli utenti.

Vengo ora all'aspetto più rilevante per questa sede, vale a dire al nostro approccio alla sicurezza.

Il nostro *team* è costituito dai più grandi e brillanti ingegneri, che creano strumenti di sicurezza estremamente avanzati, che continuano costantemente a migliorare con questo sforzo. Tali strumenti consentono, da un lato, alle persone di tenere sotto controllo e gestire in maniera sicura la propria vita e le proprie informazioni quando sono su *Facebook* e, dall'altro, a *Facebook* di far sì che il sistema di infrastruttura sia sicuro e tuteli tutte le informazioni che vengono ad esso affidate.

Quali sono le nostre priorità in tal senso? Innanzitutto noi crediamo nella necessità di offrire alle persone la possibilità di proteggere la propria *privacy* e la propria sicurezza attraverso sia attività di formazione e informazione, sia strumenti di controllo, come dicevo prima.

In secondo luogo, crediamo anche che, proprio come accade nel mondo *off-line*,

ossia nel mondo fuori da Internet, a volte possa essere molto più rapido ed efficace poter mettere in contatto due persone al fine di consentire loro di risolvere alcune questioni, quando si tratta di casi non gravissimi, ma che potrebbero creare a lungo andare situazioni complesse. Si tratta dello strumento dell'assegnazione sociale, che vi illustrerò a breve.

In terzo luogo, dobbiamo assicurare — questo è un impegno molto importante — la gestione dei contenuti che ci vengono segnalati e che sono contrari alle nostre *policy*. Dobbiamo far sì che questi contenuti vengano rimossi in tempi brevissimi e, quindi, organizzare le segnalazioni e consentire all'utente di accedere a questo strumento di segnalazione in modo molto semplice.

Gli strumenti di controllo, come dicevo prima, sono in linea con ogni prodotto di *Facebook*. Come forse molti di voi già sanno, a partire dalla creazione di un *post*, di una foto o di un gruppo, è sempre possibile decidere per qualsiasi tipo di contenuto con chi condividerlo, se condividerlo solamente con gli amici, oppure tenerlo solamente per sé, facendosi una bacheca personale, oppure ancora pubblicarlo a tutto il mondo e renderlo, quindi, cercabile a qualsiasi persona sia *online*. È possibile creare liste di persone diverse e specifiche con le quali condividere i contenuti diversi, non solo gli amici, ma anche, per esempio, le persone che seguono uno specifico tema.

La scorsa settimana, come forse alcuni di voi avranno saputo, abbiamo annunciato ulteriori sviluppi delle nostre *policy* legate agli strumenti di controllo della *privacy* su *Facebook*. In particolar modo, ogni nuovo utente che si registrerà sulla nostra piattaforma avrà come impostazione predefinita la condivisione solamente con gli amici, mentre prima era con il pubblico. Abbiamo fatto questo, ancora una volta, ascoltando i suggerimenti dei nostri utenti, i quali ci hanno ribadito che non necessariamente vogliono condividere tutto con tutti, e, quindi, riconoscendo questo tema molto importante.

L'altro sviluppo riguarda la possibilità di fornire informazioni a persone che sono già utilizzatori di *Facebook* attraverso una finestra che apparirà loro in qualsiasi momento durante la navigazione e che fornirà consigli su come tutelare le proprie informazioni quando utilizzano *Facebook*.

Per esempio, se *Facebook* si rende conto che da molto tempo io non cambio la mia impostazione di condivisione e che sto condividendo tutti i miei *post* con il pubblico, mi dirà «Guarda che stai condividendo tutti i tuoi *post* con tutti. Sei sicuro di voler mantenere questa impostazione?» e mi spiegherà che cosa ciò significhi per me.

Questo è ancora più importante per i minori. Per i minori l'impostazione predefinita della condivisione con i soli amici è già in vigore da oltre un anno. Pertanto, ogni minore tra i 13 e i 18 anni che si registra su *Facebook* avrà come impostazione predefinita quella che gli consente la condivisione solo con gli amici. Ogni volta che vorrà pubblicare un contenuto a un pubblico più ampio e, quindi, al pubblico, apparirà una finestrella che gli spiegherà le conseguenze di questa decisione.

Allo stesso modo i profili dei minori su *Facebook* non permettono di mettere in evidenza per coloro che non sono i loro amici e, quindi, che gli utenti non hanno accettato come amici le informazioni specifiche, per esempio la scuola nella quale studiano oppure la loro età. Questo proprio perché ci rendiamo conto della necessità di fornire degli strumenti specifici per tale tipo di utilizzatori.

Un altro strumento interessante è quello del registro delle attività, che consente a chiunque di visualizzare tutti i contenuti che sono stati caricati sul proprio profilo *Facebook*, decidendo, anche *ex post*, con chi condividere tali contenuti. Attraverso questo strumento qualsiasi minore può decidere se cambiare le impostazioni e, quindi, condividere le informazioni solo con alcune persone.

Altri strumenti molto importanti, anche alla luce di episodi recenti, sono quelli del controllo del diario e del controllo dei *tag*. Una volta attivati — questo è particolar-

mente importante per i ragazzi che utilizzano tantissimo, per esempio, lo strumento delle fotografie — con grande facilità io posso, con un semplice *click* nelle impostazioni, farmi arrivare un messaggio ogni volta che qualcuno vuole, taggandomi, inserire un contenuto che appaia sul mio diario oppure caricare una foto con il mio nome sotto la mia faccia sulla fotografia. Posso far sì che, ogni volta che qualcuno svolge un'attività di questo tipo, io possa decidere se consentirne o meno la pubblicazione sul mio profilo.

Questo è particolarmente importante in episodi, per esempio, di *neknomination*, in quanto consente al minore di non farsi nominare, di rifiutare il *tag* e, quindi, di non partecipare a questo tipo di giochi estremamente gravi e riprovevoli.

Passando agli strumenti di segnalazione, desidero fare un brevissimo cenno al nostro centro assistenza, che è estremamente completo e consente a chiunque di ottenere molto facilmente una risposta a qualsiasi domanda, ma soprattutto a quelle legate alla sicurezza.

Digitando nel motore di ricerca anche semplicemente una domanda, un tema o una parola, la maggior parte delle domande che le persone si pongono sugli strumenti di *Facebook* trovano una risposta in questo centro assistenza. Si tratta di strumenti di segnalazione che, come dicevo, sono disponibili e facilmente visibili a qualsiasi tipo di contenuto, una foto, un gruppo, una pagina, una pubblicità. In sostanza, l'utente può in qualsiasi momento segnalare un contenuto richiedendone la rimozione a *Facebook*.

Che cosa succede una volta che segnalo un contenuto? Subentrano gli esperti di sicurezza, le persone che sono dietro a questa segnalazione. Questo è il tema più importante: dietro a ogni segnalazione che arriva a *Facebook* c'è una persona reale. Ogni segnalazione viene rivista e analizzata da una persona reale, che ne valuta non solo la compatibilità con le *policy* di *Facebook*, ma anche e soprattutto tutto quello che c'è intorno e, quindi, in che tipo di contesto sono state dette alcune frasi o è stata caricata una specifica foto.

Facebook impiega un'amplissima squadra di esperti della sicurezza, che si occupano proprio di rispondere alle segnalazioni delle persone. Si tratta di diverse centinaia di persone sparse — lo vedete — in tutto il mondo proprio per assicurare una gestione delle richieste ventiquattr'ore su ventiquattro, sette giorni su sette.

Recentemente mi sono recata presso l'ufficio di Dublino in Irlanda, dove oltre cento persone si occupano solo di queste tematiche. Queste persone parlano oltre venti lingue e provengono da una serie di culture diverse. Ogni segnalazione sarà, quindi, ricevuta dalla persona che è in grado di gestirla, di capire di cosa si tratta e di rispondere al meglio.

Che cosa succede dopo una segnalazione? Il contenuto viene inserito in un binario dedicato. Cosa intendo con questo? Intendo che dobbiamo prioritizzare le segnalazioni relative a casi più gravi rispetto alle segnalazioni relative a casi sempre molto importanti, ma che magari possono avere un tempo di reazione leggermente inferiore.

Naturalmente, per le tematiche come il *cyberbullismo*, ancora una volta, o come i casi in cui ci vengono segnalati contenuti caricati da persone che potrebbero trovarsi in pericolo fisico, per esempio qualcuno che faccia capire che potrebbe volersi suicidare, oltre a mandare alla persona stessa e alla persona che ha segnalato questo episodio una serie di risorse e di *link* di associazioni che svolgono attività di aiuto su questi temi, noi trattiamo immediatamente e con priorità questo tipo di segnalazione.

Attraverso il riepilogo delle segnalazioni gli utenti possono rivedere tutte le segnalazioni che hanno fatto, capire come sono state gestite e soprattutto comprendere qual è la *policy* che è stata utilizzata per rimuovere o meno il contenuto. Questo sempre in un'ottica di dialogo costante con chi utilizza la nostra piattaforma.

La segnalazione sociale di cui parlavo in precedenza è uno strumento, in realtà, unico nel settore, che si pone come obiettivo quello di instaurare un dialogo reale tra le persone che utilizzano la nostra

piattaforma. Questo strumento consente di mettere in contatto e di aiutare la discussione tra la persona che ha caricato un contenuto e la persona che è oggetto di questo contenuto. Addirittura questo strumento consente anche di coinvolgere un terzo.

Pensiamo, per esempio, a una ragazza quindicenne il cui amico ha caricato una foto in cui magari lei non si trova bella. Questo non è chiaramente un contenuto che sarebbe contrario alle *policy* di *Facebook*, ma è sicuramente un contenuto che potrebbe arrecare danno, anche psicologico, alla ragazza e che, se ripetuto, potrebbe farla trovare in situazioni difficili.

Grazie a questo strumento, che adesso vi illustro rapidamente, la ragazza può chiedere direttamente a chi ha caricato la foto di rimuoverla. Abbiamo visto che nell'85 per cento dei casi in cui questo strumento viene utilizzato la persona rimuove il contenuto, anche perché spesso non si è neanche resa conto di quello che aveva fatto.

Nei casi di maggiore intenzionalità è possibile coinvolgere un terzo, che può essere chiunque. Può essere qualcuno non solo che utilizza *Facebook*, ma anche che è fuori da *Facebook*. Attraverso un particolare strumento è possibile coinvolgere il fratello maggiore oppure un'associazione, come Telefono Azzurro o *Save the Children*, nella discussione. A questo punto, questo soggetto terzo può partecipare e richiedere alla persona che ha caricato il contenuto la sua rimozione. Come potete immaginare, in questi casi la rimozione è estremamente veloce.

Per arrivare a questo strumento si parte esattamente dallo stesso strumento di segnalazione nei confronti di *Facebook*. Prendiamo l'esempio di una fotografia. Si clicca su « Segnala » e « Rimuovi Tag ». A questo punto l'utente deve spiegare cosa vorrebbe che venisse fatto.

Nella *slide* potete vedere che le parole che vengono utilizzate non sono « *cyberbullismo* », « violenza » o « *hate speech* », ma parole più vicine a quelle che magari un ragazzo o qualcuno che non si occupa giorno dopo giorno di queste tematiche,

come facciamo tutti noi, può capire e sentire più vicine a se stesso. Naturalmente, anche questi messaggi possono essere migliorati attraverso la collaborazione a livello locale.

Per esempio, in questo caso selezionerò l'opzione « Non credo che debba essere su *Facebook* ». Mi viene chiesto perché e che cosa non vada in questa foto. Si tratta, per esempio, di un contenuto che incita all'odio o alla violenza. A questo punto mi troverò davanti a una finestra che mi permette, da un lato, in basso, di segnalare a *Facebook*, e, dall'altro, di inviare un messaggio diretto alla persona che ha caricato il contenuto.

Abbiamo inserito « Il messaggio è prepopolato » perché ci siamo resi conto che, soprattutto nel caso di ragazzi, quando si trovavano davanti a una finestra all'interno della quale potevano inserire un contenuto, si bloccavano, non sapevano cosa scrivere e, quindi, tornavano indietro e segnalavano a *Facebook*, magari senza riuscire a ottenere la rimozione. In questo caso noi inseriamo un testo, che naturalmente la persona può modificare a suo gradimento e che viene inviato direttamente a chi ha caricato il contenuto.

L'altra opzione è quella dei cosiddetti contatti fidati, oppure più semplicemente ai terzi. Ci si trova davanti a una terza opzione, soprattutto nei casi di *cyberbullismo*, per esempio del tipo: « Fatti aiutare da una persona che abbia autorità o da un amico fidato ». In questo caso, come vedete, si può inviare questa segnalazione con la foto, che fa capire di cosa stiamo parlando, sia via *e-mail*, se questa persona non è su *Facebook*, sia al suo profilo *Facebook*, se questa persona è su *Facebook*.

Mi avvio a concludere sulla parte, certamente fondamentale, di cui parlavo all'inizio, della collaborazione con esperti e forze dell'ordine, una collaborazione sempre più locale, per quanto ci riguarda a livello italiano.

Noi lavoriamo con alcune delle più importanti università e associazioni proprio allo scopo di migliorare i nostri strumenti, le nostre procedure e anche i

nostri contenuti informativi. Del resto, come tutti concordiamo, il fatto di informare e di formare a una navigazione sicura è spesso uno degli strumenti più efficaci.

Innanzitutto vi è una stretta collaborazione tra *Facebook* e le forze dell'ordine per lo sviluppo di campagne di formazione, ma anche per la gestione di problematiche che possono aver luogo sulla nostra piattaforma.

A livello di formazione e informazione abbiamo avviato, insieme a una serie di altre aziende, nonché alla Polizia postale e delle comunicazioni e al Ministero dell'istruzione, un'iniziativa che ha girato nelle principali piazze italiane. C'era un camion che accoglieva ragazzi, genitori e insegnanti, ai quali faceva un *workshop* di formazione, fornendo una serie di consigli su come prevenire situazioni complesse *online* e anche su quali fossero gli strumenti messi a disposizione dai vari operatori per gestire le proprie informazioni e segnalare contenuti illeciti o violenti.

Noi svolgiamo anche un'attività di formazione nei confronti degli agenti di polizia. Lavoriamo strettamente con loro e abbiamo creato degli strumenti di segnalazione specifici che loro possono utilizzare e che, ancora una volta, vengono prioritizzati.

In alcuni casi molto specifici, come, per esempio, *post* di ragazzi che fanno capire che vorrebbero suicidarsi oppure bambini scomparsi, possiamo anche noi andare verso le forze dell'ordine, comunicando queste segnalazioni che ci sono giunte. È successo svariate volte che siamo riusciti, fortunatamente, a prevenire casi di suicidio giusto prima che accadessero.

Passo alle risorse per la sicurezza su *Facebook*. Quello che vedete è il nostro centro sicurezza ed è quello all'interno delle quali tutte le famiglie possono trovare i principali consigli e le indicazioni di strumenti che vi ho descritto poco fa.

Un'iniziativa che abbiamo annunciato la scorsa settimana è la piattaforma contro il bullismo, iniziativa promossa in Italia insieme a Telefono Azzurro e *Save the Children*, che hanno contribuito an-

che alla creazione dei messaggi specifici che si trovano all'interno di questa piattaforma. Tali messaggi sono volti ad aiutare genitori, ragazzi e insegnanti a gestire le problematiche del bullismo non solo *online*, attraverso i vari strumenti di segnalazione, ma anche *off-line*.

Comunicando insieme a Telefono Azzurro e *Save the Children*, abbiamo identificato alcuni modi in cui loro potrebbero avviare la discussione con le varie parti coinvolte e come gestirla. Vi figura una serie di consigli messi a disposizione e adattati alla nostra realtà locale italiana.

Con questo concludo, ribadendo innanzitutto il fatto che la sicurezza delle persone e dei minori è assolutamente, come azienda, una nostra massima priorità, che affrontiamo sviluppando strumenti sempre più innovativi, ma anche e soprattutto collaborando — voglio insistere su questo aspetto — con le realtà locali e internazionali.

Colgo ancora una volta l'occasione per ringraziare la presidente di questa Commissione e tutti voi per questa opportunità e rimango naturalmente a vostra disposizione per qualsiasi domanda specifica, sia oggi, sia nei prossimi mesi o anni.

PRESIDENTE. Molto bene. La ringrazio. Naturalmente, copia di questo *dossier* verrà messa a disposizione di tutti.

Vorrei chiedere un'informazione ulteriore alla dottoressa Bononcini. A proposito degli strumenti che sono stati recentemente messi a punto, in particolare contro il *cyberbullismo*, e che sono attivi già da diverso tempo — mi pare di capire che siano stati ulteriormente implementati e forse resi più semplici nella loro fruizione, ma che ovviamente già c'erano — avete una statistica di casi in cui siete dovuti intervenire? Sapete, per esempio, se hanno una diversa localizzazione geografica, se c'è una tipologia di caso limite — sono di più le ragazzine piuttosto che i ragazzini? — e qual è la fascia di età in cui maggiormente si presentano? Vorrei sapere se siete già riusciti (in caso

contrario, immagino che lo farete) ad avere una casistica che ci possa fornire un'ulteriore informazione.

LAURA BONONCINI, responsabile rapporti istituzionali di Facebook Italia. È un tipo di informazione che, purtroppo, non abbiamo ancora per l'Italia, proprio perché io sono abbastanza nuova, ma sulla quale stiamo lavorando, anche e soprattutto con alcune associazioni che vogliamo introdurre sempre di più all'interno delle procedure di segnalazione. Vogliamo far sì che possano essere coinvolte in prima persona al fine di poter analizzare anche insieme a loro dati che riguardano il nostro Paese.

PRESIDENTE. Do la parola ai colleghi che intendano intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

ANTIMO CESARO. Ringrazio i rappresentanti di Facebook per le utili informazioni che ci hanno fornito e desidero approfittare dell'occasione per porre alcuni quesiti.

Innanzitutto quale natura giuridica ha l'adesione al *social network* da parte dell'utente? Si può ravvedere nell'adesione al *social*, con l'iscrizione e la comunicazione di una serie di dati, a cui segue — uso un linguaggio poco tecnico, per comprenderci — una serie di « accetto » di condizioni, una natura anche contrattuale dell'adesione?

In tal caso chiedo se, essendo il *social* aperto a iscrizioni di ragazzi dai 13 anni in su, si possa immaginare che un ragazzo di 13 anni abbia, considerato che normalmente non ce l'ha nel diritto civile italiano, la possibilità di aderire a forme contrattuali, sottoscrivendone delle condizioni.

Legata a questa domanda è l'opportunità di valutare se la maturità di un ragazzo di 13 anni sia sufficiente. Io considero la rete un grande spazio di libertà, informazione, approfondimento e socializzazione, ma, proprio perché noi ci preoccupiamo dei pericoli che si annidano nella rete, mi chiedo se non sia

ipotizzabile studiare qualche cautela che accompagni l'adesione di un giovane, anzi di un giovanissimo.

Penso ai ragazzi di 13 anni, ma noi non escludiamo la possibilità che, senza filtro, ci possano essere anche dei ragazzi della scuola dell'infanzia, che, nativi digitali e molto più bravi di me nell'utilizzo dello strumento informatico, attraverso dati falsi creino un *account* e, quindi, inizino una navigazione non esente da potenziali pericoli.

Mi riservo eventualmente di sottoporle ulteriori questioni.

LAURA BONONCINI, *responsabile rapporti istituzionali di Facebook Italia*. Grazie per queste due domande, che ci sono state poste anche in altre occasioni da parte di alcune associazioni con le quali lavoriamo e abbiamo lavorato.

Io non sono un avvocato, ma penso che non si possa caratterizzare l'adesione alle nostre *policy* come un contratto, in quanto non vi è uno scambio economico tra le parti.

È vero che è necessario — ce ne assumiamo assolutamente la responsabilità — far sì che i ragazzi che si iscrivono alla nostra piattaforma abbiano un trattamento specifico quando la utilizzano. È sicuramente indispensabile, quindi, far sì che alcune informazioni che consentono di localizzarli e identificarli non siano trovabili sul motore di ricerca interno di *Facebook*. È importante che vengano seguiti molto di più nelle loro attività di comunicazione con i loro amici, ma anche con l'esterno e con il mondo pubblico.

Per quanto riguarda l'iscrizione, che purtroppo, in effetti, a volte accade da parte di ragazzi che non hanno 13 anni e che inseriscono informazioni errate per poter aderire al nostro *social network*, c'è assolutamente la possibilità da parte dei genitori o di chiunque riscontrasse questa situazione di segnalarla molto facilmente a *Facebook*, il quale provvederà immediatamente e senza questionare a rimuovere il profilo del ragazzo in oggetto.

Strumenti specifici e soprattutto, ancora una volta, attività di accompagna-

mento e di sostegno, non solo strumenti, ma proprio elementi di formazione ed educazione alla sicurezza dal nostro punto di vista sono assolutamente fondamentali, come lo sono nella vita di tutti i giorni.

Spesso abbiamo la tendenza a credere che si tratti di due mondi separati. Spesso gli stessi ragazzi vedono Internet, in modo errato, come una vita non reale, mentre è una vita assolutamente reale, che, anche dal punto di vista di genitori e insegnanti, va trattata allo stesso modo. Come io ho insegnato a mio figlio ad attraversare la strada e a guardare dalle due parti prima di farlo, devo accompagnarlo, aiutata anche da aziende come la mia e dalle associazioni, anche nella sua esperienza di navigazione *online*.

ANTIMO CESARO. Sinceramente non ha risposto alla mia domanda. Ha fatto bene, alla fine, a ricordarci che *Facebook* è un'azienda. Non è un *social*. Il *social* è il prodotto dell'azienda. *Facebook* è un'azienda e, come tale, la relazione tra un utente e un'azienda si basa su un rapporto, a mio avviso, contrattuale. Si tratta di un contratto per adesione, come io posso immaginare sulla base delle mie reminiscenze giuridiche, in cui c'è una serie di condizioni che vengono accettate.

Questo configura problemi giuridici di non poco conto, perché, qualora si rilevasse che si tratta di un contratto per adesione, non sarebbe possibile che un ragazzo di 13 anni dia la propria adesione a un contratto di questo tipo.

Invito, quindi, l'azienda *Facebook* a valutare questo aspetto giuridico di non poco conto ed eventualmente a richiedere che a quest'adesione del minore si accompagni un'adesione esplicita quanto meno di un genitore o di un tutore. Credo che questa cautela ponga al riparo l'azienda da eventuali controversie di natura giuridica.

È vero quanto lei dice sul fatto che il genitore deve accompagnare, riportando al caso specifico della metafora della strada, ma ciò non avviene. Le parlo anche da genitore: la differenza tra il nativo digitale e il genitore è molto profonda. Talvolta il genitore non ha la

cultura informatica che — ahimè — ha già acquisito un ragazzo di 10 anni. Pertanto, il rapporto genitoriale è sbilanciato. In questo caso il minore ha più strumenti, cognizioni e anche capacità di aggirare le regole che ciascuna famiglia adotta in relazione ai contenuti da somministrare, ai valori da condividere e via elencando.

Asserire, pertanto, che questa è una questione esclusivamente educativa, che rimanda a una responsabilità genitoriale, proprio in questo aspetto le assicuro che è una scorciatoia che aggira il problema, ma non lo risolve.

Inoltre, se noi — io ne sono convinto, ma potremmo riservarci degli approfondimenti — ravvisiamo nell'adesione al *social* una natura contrattuale, non credo che l'adesione di un minore possa configurarsi in questa dimensione giuridica, il che è un problema di non poco conto.

Le parlo sempre per esperienza, avendo oggi figli adolescenti, che però sono sui *social* già da quando frequentavano le elementari, ahimè. Dico ahimè, ma con un retrogusto non troppo amaro, perché capisco che oggi un modo di socializzazione è anche questo.

Ebbene, la possibilità che si creino facilmente *account* falsi, ancora una volta se non accompagnati da forme di cautele che io non posso immaginare, ma che deve essere un problema che eventualmente l'azienda deve porsi e forse anche risolvere, mi porta a immaginare quanti *account* falsi di persone malintenzionate si potrebbero creare. In questo caso non c'è l'innocenza del bambino ignaro dei pericoli, ma c'è, all'inverso, la possibilità di creare occasioni di incontro indesiderate da parte di un minore senza che ci possano essere filtri.

Sono problemi che ci dobbiamo porre. Occasioni come queste servono anche a gettare le basi di una collaborazione per poi trovare insieme una soluzione.

LAURA BONONCINI, *responsabile rapporti istituzionali di Facebook Italia*. Sono assolutamente d'accordo con lei. Si tratta di una serie di problematiche che dobbiamo porci. Compiremo sicuramente

un'analisi, dal punto di vista legale, più approfondita sulla natura della sottoscrizione del contratto da parte del minore.

Io intendo ribadire di non aver mai detto che la formazione sia l'unica ed esclusiva forma di aiuto e gestione di queste problematiche. Sicuramente la formazione è importante, ma gli strumenti e la collaborazione con le forze dell'ordine, che devono essere coinvolte, sono tematiche aperte sulle quali dobbiamo continuare e continueremo assolutamente a lavorare.

VANNA IORI. Grazie, presidente. Desidero innanzitutto ringraziare la dottoressa Bononcini per l'interessante relazione che ha presentato.

Mi preme sottolineare che, la settimana precedente alle elezioni, io ho presentato in Aula una mozione contro la pedofilia che è stata approvata all'unanimità, cosa abbastanza inconsueta, soprattutto nella settimana preelettorale. Questo, però, sta a dimostrare quanto siano alti l'interesse e l'attenzione su questi temi.

Parto proprio condividendo quanto diceva il collega Antimo Cesaro: io credo che la sorveglianza dei genitori oggi sia troppo bassa. Peraltro, ho depositato oggi una proposta di legge sul bullismo e sul *cyberbullismo*.

La sorveglianza è troppo bassa e mi riferisco proprio alle realtà a cui faceva riferimento lei, Telefono Azzurro e *Save the Children*, le quali ci dicono che il 70 per cento dei genitori non sa che cosa i propri figli fanno nella rete e il 50 per cento di loro non ne parla neppure mai con i propri figli. Non solo, quindi, non sanno, ma ne sono anche totalmente estranei.

Vorrei citare un episodio personale. In occasione della presentazione della mozione io ho tenuto una piccola conferenza stampa. Una madre, dopo questa conferenza stampa, mi ha contattato dicendomi che il suo figlio dodicenne era stato contattato su *Facebook* e che gli era stato chiesto di fotografarsi davanti alla telecamera nudo. Se non avesse fatto

questo, i suoi genitori sarebbero stati uccisi, lei diceva, o comunque c'erano delle minacce verso i genitori.

Il ragazzo ha fatto questo. Naturalmente la madre la sera si è accorta del turbamento di questo ragazzo, ma lui non voleva parlare. Soltanto sotto pressione alla fine è scoppiato a piangere e ha raccontato tutto. La madre è andata alla Polizia postale, ovviamente, a denunciare il fatto.

Non so quante madri siano in grado di sapere che possono andare alla Polizia postale a denunciare e quante siano in grado, invece, di utilizzare *Facebook* come intermediazione, come diceva lei prima, in questa triangolazione verso la Polizia postale.

Mi ponevo questo problema: possibile che non esistano degli strumenti per oscurare le foto palesemente pedopornografiche? Aggiungo che nel mio account di *Facebook*, dopo la mia mozione sulla pedofilia, sono stata bersagliata di foto di bambini e bambine palesemente in pose da prostitute o comunque con riferimento sessuale. Come devo interpretare questo? Evidentemente c'è anche chi segue, chi sta monitorando quest'attività. Mi chiedo, dunque: c'è modo di spezzare questo giro perverso in qualche maniera? L'azienda si fa carico di questo problema?

LAURA BONONCINI, *responsabile rapporti istituzionali di Facebook Italia*. Sicuramente sì. Cerco di rispondere alla sua domanda e alle sue considerazioni riprendendo i vari punti.

Come diceva anche l'onorevole Cesaro, c'è un problema di competenza dei genitori, ed è anche nostra responsabilità aiutare i genitori a capire meglio il funzionamento di questi strumenti. Più che con attività *online*, torniamo al tema della formazione con le associazioni.

Per esempio, una battaglia che io porto avanti da diverso tempo, e che portavo avanti anche nella mia precedente funzione, è quella di far arrivare queste tematiche sotto forma di formazione propositiva, perché ormai Internet fa parte della nostra vita e della vita dei nostri figli,

anche in televisione. Probabilmente sarebbe veramente opportuno far conoscere queste tematiche.

Questo lo devo fare io, ma lo dobbiamo fare tutti insieme. Non lo possiamo fare solo noi, come *Facebook*. Sarebbe molto importante e opportuno portare in televisione non solo i problemi che vanno evidenziati per far capire che vi è una problematica, ma anche e soprattutto quali sono gli strumenti e le soluzioni e come si possano gestire.

È vero che c'è una differenza di competenza tra i ragazzi e i loro genitori per quanto riguarda le nuove tecnologie, ma è anche vero che le attività che i ragazzi fanno su una piattaforma come *Facebook* sono comportamenti di ragazzi che vanno trattati anche nell'ambito dell'educazione che viene fornita da parte dei genitori. Comunque il ruolo genitoriale, anche di un genitore che non sa come utilizzare le nuove tecnologie, rimane importante per le attività svolte e non solo per lo strumento utilizzato.

Per quanto riguarda lo strumento, sicuramente c'è un grande sforzo da fare in questo senso. Io penso che sia uno sforzo da parte nostra, ma anche molto più ampio da parte delle Istituzioni e dello stesso Parlamento, che si sta rendendo conto di questa questione. Abbiamo visto numerose interrogazioni, la sua mozione, nonché una serie di disegni e di proposte di legge. Sicuramente è un problema da gestire tutti insieme.

Lei diceva che i ragazzi spesso non hanno il coraggio di parlarne con i genitori. Noi stiamo, infatti, spingendo, e vorremmo cominciare a lavorarci, su iniziative che consentano di rendere i ragazzi tra loro più protagonisti. Vorremmo, quindi, passare dai momenti di formazione frontali, in cui la polizia o un'associazione insegna al ragazzo e gli dà dei consigli su come navigare in sicurezza, a un rapporto dei ragazzi tra loro, attraverso anche attività di sviluppo di campagne o di attività di comunicazione che possano essere utili per il loro futuro professionale — perché no? — e che possano aiutarli a comunicare con

altri ragazzi nel modo giusto per esporre le loro problematiche e capire come gestirle.

PRESIDENTE. Ringrazio la dottoressa Bononcini. Questa chiavetta con le sue *slide* lei ce la lascia, oppure ci manda una *mail*? Dobbiamo stamparla. Credo che sarebbe importante, visto che il vostro è un lavoro in continuo sviluppo, se fra qualche mese, nell'ambito magari anche di altre indagini conoscitive che svolgiamo e che, in un modo o nell'altro, vedono protagonisti i *social network*, voi ritornaste a fornirci ulteriori aggiornamenti. A quel punto sicuramente avreste a disposizione anche statistiche di quello che avete già fatto in questi primi mesi.

Svolgo solo un'ulteriore riflessione che si collega all'intervento dell'onorevole Iori, la quale si chiedeva: le mamme come fanno a saperlo? Io credo davvero che il tanto e pregevole lavoro che voi svolgete, se non adeguatamente promosso e conosciuto, non solo all'interno del mondo della rete, che è fatto da giovani cibernetiche, ma anche dalla classica signora di Voghera, dalla mamma di famiglia, non dico venga perso, ma che non se ne profitti. Io stessa alla fine non sapevo che la settimana scorsa voi avevate lanciato questa iniziativa.

È molto importante la comunicazione. Non lo dico soltanto ai fini di dare una corretta immagine del *social network* come uno strumento da non demonizzare, cosa che troppe volte è erroneamente avvenuta, anche e soprattutto con *Facebook*. Non lo dico soltanto per questo, ma anche perché poi le persone ne possano usufruire. Se non sai dell'esistenza di questi servizi, non riesci a servirtene. I miei bimbi sono ancora piccoli, ma mi metto nei panni delle tante mamme che non sanno della Polizia postale, dove andare e cosa fare.

Vi raccomando questo perché credo che — parlo alla persona giusta, visto che la dottoressa Bononcini si occupa di relazioni esterne — vada davvero fatta una campagna di promozione e di diffusione di

questi vostri strumenti a tappeto, anche attraverso i giornali più popolari e ogni mezzo a vostra disposizione.

Vi ringrazio e dichiaro conclusa l'audizione.

Audizione di rappresentanti SOS Villaggi dei bambini onlus.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla povertà e il disagio minorile, l'audizione dei rappresentanti dell'associazione SOS Villaggi dei bambini onlus.

Sono presenti la dottoressa Samantha Tedesco, responsabile area programmi e sviluppo di SOS Villaggi dei bambini onlus, Alverio Camin, presidente dell'associazione, Paolo Contini, direttore del Villaggio di Roma, ed Elena Cranchi, responsabile comunicazioni.

Do, quindi, la parola alla dottoressa Samantha Tedesco, che, come dicevamo, è responsabile dell'area programmi e sviluppo.

SAMANTHA TEDESCO, *responsabile area programmi e sviluppo di SOS Villaggi dei bambini onlus*. Buongiorno a tutti e grazie per quest'audizione. Io sono Samantha Tedesco e sono la responsabile dell'area programmi e sviluppo di SOS Villaggi dei bambini.

Vi presento brevemente chi siamo. SOS Villaggi dei bambini è un'organizzazione internazionale che pone al centro del suo intervento il bambino, i suoi bisogni, i suoi diritti e la sua famiglia. La nostra *mission* è quella di sostenere lo sviluppo di ogni bambino in un ambiente familiare adeguato. A tal fine sono due i filoni di intervento principali: prevenire la separazione dei bambini dalle loro famiglie e offrire un contesto di accoglienza di tipo familiare quando la separazione è, purtroppo, necessaria.

Noi esistiamo da più di sessant'anni e siamo presenti in 133 Paesi nel mondo, con più di 1.000 comunità di tipo familiare-educativo in cui accogliamo 82.300 bambini e abbiamo 624 programmi di

rafforzamento familiare con cui sosteniamo più di 350.000 tra bambini e adulti. Si tratta di programmi che mirano a sostenere in particolar modo i genitori affinché non avvenga poi la separazione.

In Italia siamo membri dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza e siamo presenti dal 1963. Sosteniamo 642 bambini dalla provincia autonoma di Trento alla Puglia e, quindi, siamo presenti su quasi tutto il territorio nazionale. Accogliamo 264 bambini, che rappresentano circa l'1,6 per cento dei bambini in comunità in Italia, e 74 adulti, principalmente o le mamme delle comunità Mamma con bambino o anche giovani adulti che accompagniamo anche quando finisce il sostegno pubblico, finché non sono indipendenti. Abbiamo poi 266 bambini e 38 adulti nei programmi di rafforzamento familiare.

Questi sono i numeri che parlano del programma in Italia: 31 case famiglia, 7 comunità educative, 12 appartamenti autonomia, che servono per aiutare i ragazzi a diventare autonomi, 6 comunità Mamma con bambino, 3 asili nido, 12 centri diurni estivi e 6 servizi specifici di sostegno alla famiglia.

Perché siamo qui? Siamo qui per tre motivazioni principali. Siamo qui perché c'è una raccomandazione ONU all'Italia che riguarda nello specifico i bambini fuori dalla famiglia d'origine; siamo qui perché, secondo noi, c'è una situazione italiana preoccupante e drammatica rispetto ai bambini fuori della famiglia d'origine; e siamo qui perché abbiamo riscontrato una sensibilità da parte vostra.

L'Italia è stata richiamata nel 2011 dal Comitato ONU per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza a garantire un'applicazione omogenea su tutto il territorio nazionale della legge n. 149 del 2001, la legge dedicata, come sapete meglio di me, proprio ai bambini fuori famiglia d'origine, stabilendo standard minimi nazionali e tenendo conto delle linee guida in materia di accoglienza eterofamiliare che sono state votate dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel 2009.

C'è, quindi, una raccomandazione ONU all'Italia del 2011. Siamo nel 2014 e questa raccomandazione non ha ancora visto una soluzione positiva.

Siamo qui poi perché, come dicevo prima, secondo noi, ma non solo secondo noi — facciamo parte anche del gruppo CRC di monitoraggio della Convenzione ONU in Italia e, quindi, questa è una preoccupazione condivisa con tutte le associazioni che fanno parte di questo gruppo — c'è una situazione preoccupante in Italia rispetto ai bambini fuori famiglia, legata non tanto al numero in assoluto di bambini fuori famiglia (siamo più o meno a 29.300 bambini fuori famiglia in Italia, divisi più o meno a metà tra comunità e affido), quanto al fatto che mancano dei dati aggiornati.

Noi abbiamo ad oggi dei dati ufficiali che sono del 2011. C'è un ritardo di almeno due anni e mezzo e il problema è che anche rispetto a questi dati ci sono delle carenze. Nella rilevazione ufficiale, che è quella pubblicata nel Quaderno della ricerca sociale n. 26, ci sono dati che sono delle stime, perché non ci sono rilevazioni puntuali.

L'altro problema è quello di una legislazione regionale a macchia di leopardo, che crea importanti differenze a livello di standard di qualità tra una regione e l'altra, rispetto, per esempio, all'affido familiare.

Noi abbiamo portato dei *flash* rispetto all'affido familiare. In alcune regioni (Sardegna, Sicilia, Abruzzo, Lazio) non c'è un sistema di rilevazione periodico. Ogni tanto si fanno delle rilevazioni, ma non c'è una periodicità. La domanda che ci facciamo è come si faccia a decidere se non si conosce realmente il fenomeno e se ci sono dei dati vecchi, ma anche carenti.

L'altro motivo di preoccupazione è legato all'elevata percentuale di bambini di età compresa tra 0 e 2 anni che sono collocati in comunità. Per legge fino a 6 anni andrebbero collocati in famiglia affidataria, a maggior ragione nella fascia 0-2, mentre un 61 per cento risulta inserito in comunità.

L'altro punto è relativo alle motivazioni legate all'allontanamento dei bambini. Anche su questo, secondo noi, andrebbero fatti degli approfondimenti. Un 37 per cento è allontanato per inadeguatezza genitoriale. Sarebbe utile capire maggiormente che cosa rientri in questa categoria.

Un altro elemento ancora è la percentuale dei bambini in affidamento e in comunità che vengono dimessi per andare in un'altra realtà di accoglienza, ossia per passare o da affidamento a comunità o da comunità a comunità. Quando c'è un cambio di progetto di questo tipo, la domanda è: questo è legato a un cambiamento dei bisogni del bambino e del ragazzo, è stata fatta un'erronea valutazione iniziale di quello che doveva essere il suo percorso o non c'erano le risorse per fornire immediatamente una risposta adeguata?

Come dicevo, infine, siamo qui anche perché l'indagine conoscitiva in atto dimostra che c'è una sensibilità da parte di questa Commissione e perché voi avete un ruolo importante. Avete, appunto, la possibilità di formulare delle proposte sulla necessità di adeguare la legislazione vigente al fine di garantire i diritti previsti dalla Convenzione ONU e noi vogliamo portare il nostro contributo.

Il contributo che noi vogliamo portare oggi è legato all'idea che debba esserci un'osmosi tra pubblico e privato, in un'ottica di sussidiarietà orizzontale, e che, quindi, ciascuno debba fare il suo pezzo. Non ci aspettiamo che sia la politica a risolvere tutto, ma vogliamo metterci a disposizione per trovare insieme delle soluzioni che possano consentire di supportare i 30.000 bambini allontanati dalle famiglie, ma anche i bambini che, invece, avrebbero necessità di essere separati dalle loro famiglie e che rimangono in situazioni di maltrattamento.

La nostra esperienza, che vorremmo portare qui, deriva dall'aver partecipato alla stesura delle linee guida ONU, quelle richiamate nella raccomandazione del Comitato ONU, a livello internazionale. La nostra è una tra le organizzazioni principali che hanno condotto questo lavoro di

cinque anni, che poi è stato votato all'unanimità dalle Nazioni Unite nel dicembre del 2009.

Portiamo anche il punto di vista dei *network* italiani e internazionali di cui facciamo parte, in particolare il gruppo CRC e il gruppo PIDIDA. Portiamo anche la voce dei nostri bambini e dei ragazzi che accogliamo, dal Trentino Alto Adige alla Puglia.

Che cosa dicono, in particolare, le linee guida ONU e perché il Comitato invita tutti i Paesi a recepirle, con una raccomandazione specifica all'Italia?

Ci sono due principi fondamentali. Uno è il principio di necessità: un bambino o un ragazzo deve essere allontanato dalla sua famiglia d'origine solo quando è necessario. L'altro è il principio di appropriatezza: nel momento in cui è necessario l'allontanamento, io devo individuare la soluzione più appropriata ai bisogni di quel bambino. Ciò significa che io devo poter determinare quale sia il superiore interesse di quel bambino. Non esiste un superiore interesse generico dei bambini fuori famiglia. Esiste un interesse individuale, bambino per bambino, ed è il diritto ad avere un processo decisionale definito, partecipato, professionale e multidisciplinare per stabilire quale sia l'intervento più necessario e più appropriato, caso per caso, con attenzione, ovviamente, anche ai fratelli, nel momento in cui il bambino ha dei fratelli.

Che cosa vuol dire questo, nel concreto? Vuol dire che non devono esserci gerarchie nella ricerca di soluzioni. Io devo poter definire per ciascun bambino quale sia la soluzione migliore. Per alcuni può essere l'affido familiare, per altri può essere la comunità di tipo familiare, per altri la comunità educativa, per altri la comunità terapeutica. Devo avere, quindi, sul territorio una gamma di opzioni disponibili tra cui scegliere.

Se io, come servizio sociale, non ho, per esempio, sul mio territorio diversi strumenti, non posso rispondere a questo superiore interesse, perché magari indivi-

duo che per quel bambino avrei bisogno di una data risposta, ma quella risposta sul mio territorio non c'è.

Oppure, se io, come avviene adesso, a causa degli scarsi investimenti rispetto alle politiche sociali, ho delle indicazioni di scegliere la comunità, la realtà che costa meno, non posso far prevalere quello che sarebbe l'intervento più adeguato per quel bambino.

Si parla di intervento multidisciplinare e professionale: se io ho delle *équipe* composte da poche persone, con operatori turnanti, pur nella migliore intenzione possibile, non posso fare questa determinazione. Ci sono, quindi, una serie di fattori che occorre garantire per poter determinare la decisione migliore.

Queste linee guida sono state tradotte in Italia. Come SOS Villaggi dei bambini, le abbiamo tradotte e abbiamo fatto un pezzo in più, insieme ad altre associazioni: abbiamo realizzato un manuale applicativo per renderle ancora più facilmente recepibili dai vari Governi. Oggi ne abbiamo portato qui quattro copie che abbiamo tradotto e che speriamo possano aiutare rispetto al recepimento dei principi fondamentali.

L'altro contributo brevissimo che voglio portare, anche per lasciare spazio alle domande, se volete approfondire, è relativo alla questione del monitoraggio. Noi siamo convinti che il controllo rispetto alle realtà di accoglienza sia necessario e, quindi, come realtà di accoglienza, abbiamo promosso degli standard di qualità in più rispetto a quelli che ci sono richiesti dalle normative regionali, legate soprattutto a standard strutturali, organizzativi e gestionali.

Insieme ad altre associazioni abbiamo elaborato degli standard che vanno a misurare la qualità relazionale del nostro intervento. Sono degli standard elaborati nel 2007 a livello europeo e presentati presso il Parlamento europeo, che poi noi abbiamo tradotto in italiano e anche adattato alla realtà territoriale attraverso il coinvolgimento di nostri bambini e di nostri ragazzi.

Noi facciamo dei monitoraggi per ciascuna delle realtà SOS Villaggi dei bambini in Italia rispetto a come i ragazzi si sentono ascoltati e accolti, a come sentono di partecipare al loro progetto di presa in carico e, rispetto agli operatori, a loro volta, a come si sentono supportati.

Portiamo questa esperienza perché nella proposta che vorremmo contribuire a portare avanti c'è l'idea che, quando si parla di standard di qualità, non si possano solo misurare i metri cubi e i titoli di studio, ma occorra anche trovare delle modalità per capire la relazione e la qualità della relazione che ci sono all'interno delle realtà di accoglienza.

Che cosa vi chiediamo? Vi chiediamo, proprio rispetto ai vostri poteri di indirizzo e di controllo, che si possa promuovere una legge quadro nazionale di riordino, il che era un auspicio presente anche nel III Piano biennale di azione dell'infanzia e l'adolescenza, quello del dicembre 2010, che, pur essendo «scaduto», rimane però vigente finché non c'è il nuovo Piano d'azione. Quella che veniva chiesta era una legge quadro nazionale di riordino rispetto a questa materia.

Noi chiediamo che questa legge possa recepire i principi delle linee guida ONU e che, quindi, l'allontanamento debba avvenire solo in caso di necessità, che il collocamento debba essere il più appropriato possibile e che le ragioni legate alla povertà non possano essere motivo di allontanamento dei bambini dalle loro famiglie.

Questa legge dovrebbe recepire quanto già elaborato a livello nazionale in termini di linee guida, per esempio, come quelle elaborate dal CNOAS insieme al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, rispetto al supporto ai minorenni e alle modalità di allontanamento dei minorenni. Chiediamo che recepisca le linee di indirizzo per l'affidamento etero-familiare e, quindi, quello che esiste già e soprattutto che definisca una regia unitaria a livello di Governo per l'infanzia e l'adolescenza.

Voi sapete meglio di me che attualmente le competenze sono frammentate in parte sul Ministero del lavoro e delle

politiche sociali, in parte sulla Presidenza del Consiglio e in parte sul Ministero di giustizia. È una frammentazione che non aiuta, perché disperde risorse e rende più difficile trovare un interlocutore principale e forte per lo sviluppo e l'attuazione delle politiche minorili.

Chiediamo una legge che ponga termine alla mancanza di dati aggiornati, rendendo quindi obbligatoria la rilevazione statistica costante — ci piacerebbe poter sapere in tempo reale, oggi, 29 maggio 2014, quanti bambini sono fuori famiglia — e che garantisca che su tutti i territori ci siano dei criteri omogenei rispetto alla raccolta dati per avere anche dati che possano dialogare a livello nazionale. Secondo noi, non è possibile che oggi non si sappia quanti bambini sono fuori dalla famiglia d'origine.

Rispetto al controllo chiediamo una legge che crei un coordinamento fra tutti coloro che attualmente hanno poteri di controllo. Ci sono i soggetti — le procure, i servizi sociali, la regione — ma il problema è che spesso non sono coordinati tra di loro o non hanno le risorse per poter esercitare il controllo che dovrebbero fare. Ci sono procure che non hanno personale sufficiente, per cui non leggono le relazioni semestrali, e servizi sociali che, allo stesso modo, non riescono a seguire i casi e, quindi, non hanno il monitoraggio costante delle situazioni. Occorre porre fine a questa situazione, estendendo il controllo a tutte le realtà di accoglienza, dalle comunità, alle case famiglia, alle famiglie affidatarie.

In ultimo, chiediamo un Testo unico di riordino applicabile — a volte ci sono delle bellissime leggi, che però poi non vengono applicate — che abbia certezza di fondi e che preveda un rigore nel monitoraggio.

Noi pensiamo che ci sia un problema fortissimo legato ai fondi, ossia al Fondo nazionale per le politiche sociali. Esso deve ritornare a essere una misura strutturale per permettere di fare programmazione e di creare quello che stabiliscono le linee guida, per esempio, su tutti i terri-

tori, dei servizi di prevenzione e di sostegno delle famiglie in difficoltà per evitare gli allontanamenti.

Occorre che si ponga fine, quindi, alla situazione in cui oggi in Italia nascere in un territorio piuttosto che in un altro vuol dire per i bambini fuori famiglia avere, a parità di sofferenza, perché la sofferenza è uguale in tutta Italia, trattamenti diversi, diritti rispettati diversamente e a volte anche forme di maltrattamento istituzionale.

Grazie.

PRESIDENTE. La ringrazio.

Preciso innanzitutto, prima di intervenire nel merito della sua relazione, che, se lei ha modo di lasciarci la chiavetta o di inviarci una *mail* con questa relazione, può esserci utile. Noi mettiamo a disposizione sempre e subito di tutti i colleghi commissari, anche di quelli che non ci sono durante le audizioni, tutto il merito delle relazioni. Se ci potesse lasciare la sua prima di andare via oggi, potremo garantirne a tutti i colleghi la fruizione.

Vorrei chiederle una cosa. Immagino che voi abbiate sviluppato statistiche più precise, nel merito del vostro lavoro. È vero che occorre maggior un collegamento e coordinamento a livello di Istituzioni fra tutti i soggetti deputati a intervenire in questa materia. Questo è assolutamente vero, perché i soggetti sono troppi anche a livello di governo e, quando ci sono responsabilità troppo frammentate, di fatto non se le assume nessuno.

Detto questo, quello che è difficile, giustamente, rilevare, come lei ha osservato, è una quantificazione del numero dei minori fuori famiglia. Noi abbiamo chiesto anche al Ministero del lavoro, il quale ci ha fornito dei dati, che comunque si basano su rilevazioni fatte da associazioni. Non c'è nulla con un carattere talmente ufficiale da garantirci una certezza di quantificazione.

Vorrei sapere se voi avete comunque, come immagino, svolto recentemente o anche in passato vostri monitoraggi sulle

diverse aree o un tentativo di censimento e se sia possibile conoscerne il risultato e i contenuti.

SAMANTHA TEDESCO, *responsabile area programmi e sviluppo di SOS Villaggi dei bambini onlus*. Rispetto alle nostre realtà di accoglienza noi abbiamo un sistema di raccolta dati. Abbiamo un *database* elaborato a livello europeo che ci consente proprio di sapere ad oggi quanti bambini sono fuori famiglia rispetto alle nostre realtà e, quindi, quanti bambini abbiamo in comunità, perché sono in comunità, con che progetto, che cosa si prevede per loro da oggi a due anni, qual è il rapporto con i familiari, qual è il rapporto con i fratelli e via elencando. Abbiamo fatto uno sforzo di questo tipo. Questo, per esempio, è un sistema che può essere assolutamente messo a disposizione.

Rispetto, invece, al dato nazionale facciamo riferimento ai dati raccolti dal Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza, che è deputato ufficialmente, anche per legge, a raccogliere i dati. Tuttavia, come dicevo prima, emerge che a volte le regioni non forniscono i dati. Non c'è neanche l'obbligatorietà di fornire i dati a un organismo istituito per legge. Pertanto, quando il Centro deve fare le somme, elabora delle stime.

Per questo motivo io dico che ci vorrebbe una legge che rendesse obbligatoria e cogente questa fornitura dei dati, in modo che non si possa scappare. Invece, purtroppo, con la riforma del Titolo V e, quindi, con il potere legislativo, dal punto di vista del sociale, lasciato alle regioni, è mancata una legge di riordino nazionale, che pure è prevista per legge e si può fare.

PRESIDENTE. Do la parola ai colleghi che intendano intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

CHIARA SCUVERA. Grazie, presidente. Volevo chiedere in merito al problema, che, come effettivamente lei denunciava, è evidentissimo, delle difficoltà di fare coordinamento tra i vari soggetti impegnati sul

tema che hanno questa missione, se lei pensa che la riforma del terzo settore che adesso è in cantiere e che si propone, perlomeno nelle linee guida, di dare vita a una *governance* partecipata e, quindi, a un ruolo diverso delle associazioni del privato sociale, possa rappresentare un'opportunità.

Questo chiaramente affiancato a una riforma del Titolo V, assolutamente necessaria, che ha portato a 20 *welfare* diversi, a 20 sanità diverse e poi anche a non avere un'omogenea applicazione dei diritti sociali dei minori. Pensiamo al caso delle mense scolastiche e a come è esploso in questi ultimi giorni.

SAMANTHA TEDESCO, *responsabile area programmi e sviluppo di SOS Villaggi dei bambini onlus*. Io penso assolutamente di sì. Noi stiamo aspettando questa legge di riordino del terzo settore, insieme al presidente. Abbiamo partecipato anche, all'interno del Comitato editoriale di Vita, per esempio, a un incontro con il Presidente del Consiglio rispetto a questo tema. Noi pensiamo che questa sia un'ottima opportunità per effettivamente riordinare e per dare anche titolarità vera al terzo settore rispetto a tutti quei compiti che sono necessari.

Crediamo, però, che non sia sufficiente e che accanto a questo debba esserci veramente una legge di riordino specificamente legata al tema dei bambini fuori famiglia d'origine. Riteniamo, quindi, che debbano esserci due percorsi dialoganti, ovviamente.

PRESIDENTE. Certamente.

Noi abbiamo, oltre a quest'indagine conoscitiva aperta, anche altre indagini conoscitive che sicuramente possono e devono prevedere anche un vostro intervento. Voi siete comunque trasversali e specifici su tante tematiche delle quali la Commissione si occupa. La vostra sollecitazione a un disegno di legge che abbia il compito di fare ordine e di ricomprendere queste vostre tematiche sicuramente è una sollecitazione che non lasceremo cadere.

Ci sono già alcuni testi depositati. Si possono vedere questi, confrontarli e fare

un ulteriore approfondimento. Noi naturalmente chiederemo il vostro apporto e la vostra supervisione per i testi già depositati o per eventuali altri interventi. Certamente è nostra intenzione operare non dico con l'avallo, ma proprio con l'apporto degli operatori che più di noi certamente possono conoscere la realtà, occupandosene tutti i giorni.

Ringrazio la dottoressa Tedesco. Noi distribuiremo tutto il materiale agli altri commissari. Se ci dovessero essere richieste di approfondimento, gliele manderemo

via *mail* e ci diamo appuntamento a una prossima volta. Grazie a tutti. Arrivederci.
Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15.35.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE
DELLA CAMERA DEI DEPUTATI

DOTT. VALENTINO FRANCONI

*Licenziato per la stampa
l'8 aprile 2015.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

€ 2,00



17STC0008840