PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE ANNA MARIA SERAFINI

La seduta comincia alle 13,10.

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

Sulla pubblicità dei lavori.

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

(Così rimane stabilito).

Audizione del Direttore dei rapporti istituzionali di Microsoft Italia, Pier Luigi Dal Pino.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla tutela dei minori nei mezzi di comunicazione, l'audizione del Direttore dei rapporti istituzionali di Microsoft Italia, Pier Luigi Dal Pino. Il dottor Dal Pino è accompagnato dalla dottoressa Francesca Di Massimo, responsabile dei programmi di sicurezza e *privacy*.

Do la parola al dottor Dal Pino.

PIER LUIGI DAL PINO, *Direttore dei rapporti istituzionali di Microsoft Italia*. Signora presidente, ringrazio lei e gli onorevoli parlamentari per aver concesso quest'importante opportunità alla nostra impresa. Negli ultimi anni abbiamo investito sul tema oggetto della presente audizione in misura notevolissima. Continuiamo a farlo tuttora, sia perché siamo fra gli attori principali dello sviluppo di tecnologie dell'informatica, sia perché viviamo, come impresa, all'interno di un mondo che consuma sempre di più attraverso i mezzi di comunicazione di massa. *Internet* rappresenta uno dei maggiori mezzi di comunicazione di massa e di utilizzo sia a fini commerciali, sia a fini che, personalmente, definirei « comunicativi ».

L'Europa si sta impegnando molto in un programma che stiamo seguendo direttamente: il *Safer Internet 2009-2013*. Da un lato, si tratta di un progetto che investe 55 milioni di euro per rendere *internet* più sicuro, dall'altro lato, però, ci offre anche una prima immagine europea abbastanza preoccupante: esiste un utilizzo diffuso della rete – quindi del PC e di *internet* – che coinvolge il 75 per cento dei minori fra i 6 e i 17 anni che utilizza la rete. Inoltre, il 54 per cento dei bambini fino a 10 anni di età utilizza un cellulare.

È ovvio, quindi, che sussista una corresponsabilità: occorre sia una presa di coscienza da parte di chi utilizza questi strumenti, sia un tentativo da parte delle imprese di gestire il fenomeno, fornendo il maggior numero di informazioni utili a rendere consapevolmente informato l'utilizzo di questi strumenti da parte degli adulti e, in questo caso, soprattutto dei minori.

Siamo di fronte a un binomio molto importante. Da un lato, dobbiamo ridurre il *digital divide*, che solo in parte è geografico: si evidenzia infatti, a seconda delle età, un divario enorme nell'utilizzo dell'informatica. Dall'altro lato, invece, dobbiamo regolare gli effetti che questo divario determina sul mondo dei minori. Un divario che è generazionale, ovviamente, per cui, molto spesso, ci troviamo a parlare a nostri utenti di giovane età, o minori, in quanto sono loro i maggiori

utilizzatori, coloro che hanno nozioni che li mettono in grado di utilizzare lo strumento in modo molto più avanzato rispetto agli adulti.

In questo, Microsoft rappresenta un grande osservatorio, non solo per le *best practices* e per le attività che svolge in tutto il mondo, ma soprattutto perché vive il fenomeno in prima persona.

Il messaggio più importante, che riteniamo utile passare al legislatore, oggi, è che l'informatica (o, comunque, l'utilizzo dell'*information technology)* non potrà, nel futuro, sopperire a fenomeni, o problemi, di tipo sociale legati a *internet*. Certo è che la corresponsabilità, di cui ho parlato prima, impone che la strada da seguire sia quella di un corretto utilizzo, di una corretta informazione e di un corretto numero di iniziative da intraprendere e che tale strada – che un'azienda può promuovere assieme agli altri attori del fenomeno, associazioni e istituzioni – non debba prevedere una forte e rigida regolamentazione, bensì soprattutto un'autoregolamentazione del settore sociale allargato, che favorisca l'incontro fra diverse parti in grado di affrontare il fenomeno.

A tale riguardo, l'informatica non sostituisce – non può farlo – il ruolo educativo della famiglia e della scuola. Questo è un punto importante, che viviamo giorno per giorno, attraverso le nostre iniziative. Affrontiamo qui lo stesso problema che si pose con la televisione o con altri mezzi di comunicazione: ci siamo accorti tutti che questi strumenti sono facili, suscitano attrazione nel minore e, più aumenta l'innovazione, più il minore viene attratto. Non possiamo sostituire il ruolo fondamentale del genitore.

La filosofia (che è poi una tecnologia, poiché ha un nome tecnologico) del *parental control*, va a supporto proprio della figura del genitore, ma anche dell'educatore all'interno dell'istituto scolastico. Non si può eliminare il ruolo informativo e di accompagnamento al minore, ma l'informatica aiuta comunque moltissimo, rende tutto più facile nell'utilizzo dei corretti strumenti di ausilio al genitore e all'educatore. A tale riguardo, rileviamo un problema di non conoscenza e insufficiente consapevolezza nell'utilizzo dello strumento.

Passerei la parola a Francesca Di Massimo, che si occupa proprio delle iniziative di educazione, soprattutto per la parte informatica, relative agli strumenti di cui disponiamo, che vi fornirà una descrizione di questi ultimi e vi racconterà come affrontiamo il fenomeno dal punto di vista pratico.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile dei programmi di sicurezza e privacy di Microsoft Italia*. Ritorno su qualche dato riguardante il fenomeno, in modo da disporre tutti delle stesse informazioni, anche se molte, sicuramente, vi saranno già note.

Il 70 per cento di ragazzi che oggi sono sulla rete, fra i 6 e i 17 anni, di cui parlava prima il dottor Dal Pino, è una percentuale cresciuta moltissimo negli ultimi tre anni. Nel 2006, arrivava poco oltre il 50 per cento.

Si tratta, quindi, di un fenomeno che, tra un anno o due, potrebbe riguardare tutti i nostri figli, cioè tutta la popolazione dei ragazzi minorenni.

È un fenomeno sociale che non si può assolutamente ignorare e che si accompagna, però, a una crescita molto più lenta dell'utilizzo di *internet* da parte degli adulti. Fino a 44 anni, secondo dati ISTAT, la percentuale scende al 39 per cento circa; tra i 44 e i 55 anni, al 29 per cento; oltre i 55 anni, al 26 per cento.

Da questi dati si evince che il *digital divide* sta creando lacune educative che ancora non abbiamo affrontato in modo strutturale, a livello di Paese.

Secondo me, due ulteriori dati sono importanti.

Il primo, sempre di fonte ISTAT, secondo il quale le famiglie con un minore a carico e che dispongono della banda larga aumentano di 10-13 punti percentuali all'anno. Oggi, quindi, un minore riesce a fruire di contenuti presenti su *internet* in qualsiasi formato audio e video esistente e ciò pone un serio problema di classificazione di tali contenuti.

Il secondo dato importante proviene invece da un'indagine condotta da una organizzazione internazionale che si chiama ICMEC *(International Centre for Missing and Exploited Children*), la quale, avendo condotto un'indagine sull'Italia e sull'Europa, riporta che il 40 per cento dei genitori italiani pensa che sia fondamentale regolamentare la televisione, mentre solo il 10 per cento di essi ritiene importante regolamentare l'utilizzo di *internet* da parte dei propri figli.

Questo dato appare molto strano, o comunque conferma quel che dicevamo prima sul *digital divide*, perché, evidentemente, nei genitori non c'è la percezione che i contenuti di cui i minori possono fruire su *internet* sono molto più numerosi di quelli trasmessi dalla televisione. Inoltre, con *internet* il livello di interattività è molto più elevato, con conseguente maggiore coinvolgimento emotivo e intellettivo dei ragazzi. Possiamo quindi affermare con sicurezza che *internet* per i ragazzi (in particolare alcuni servizi della rete, cioè le *chat*, i *blog*, i *forum*, i *social network)* è diventato ormai un luogo, alla pari della classe, del campo scuola, dell'oratorio, del parco, delle feste e dei locali. Questi servizi sono diventati, insomma, luogo di socializzazione e comunicazione, esattamente al pari di altri luoghi in cui i nostri ragazzi, così come facciamo anche noi adulti, si creano le proprie reti sociali.

Abbiamo classificato i rischi presenti in un contesto di questo tipo. Gli stessi rischi presenti in ambiti non virtuali esistono anche in quelli virtuali e diventano rilevanti, perché tutti ragazzi si ritrovano lì.

Abbiamo classificato questi rischi in tre categorie. La prima è relativa ai contenuti: un ragazzo, oggi, su *internet* può essere esposto a contenuti inadeguati per la sua età – come la pornografia – o molto pericolosi – come la pedopornografia – o illeciti, o portatori di virus e di *malware,* oppure magari non illeciti, ma sicuramente nocivi per lo sviluppo dei bambini. Alludo a contenuti di istigazione alla violenza, al razzismo, alla bulimia, all'anoressia e a quella serie di contenuti di i*nternet* definiti *user generated content*, cioè contenuti generati dagli utenti stessi della rete, non commerciali, non riconducibili a un ente, a una società o a un'associazione che, in qualche modo, risponda dei contenuti stessi.

Questa è un po' la differenza che passa anche tra i portali come quelli Microsoft e i siti in cui i video caricati sono completamente *user generated*, quindi generati dagli utenti.

Microsoft ha fatto una scelta precisa, in questo senso: MSN Video è un portale di video certificati, cioè di soli video commerciali, in qualche modo garantiti, dietro ai quali esiste qualcuno a cui ci si può rivolgere per chiedere spiegazioni sui contenuti inseriti.

Tutto ciò non può avvenire nel caso di contenuti generati dagli utenti, poiché al momento la materia non è regolamentata.

L'altra categoria di rischi è quella relativa ai contatti: oggi, un ragazzo su *internet* può essere esposto all'adescamento *on line* (che poi porta al rischio gravissimo della pedofilia), oppure anche a contatti di tipo meno grave, ma ugualmente pericoloso: molestie di tipo psicologico, offese, atti di bullismo di cui si può essere vittima anche nei confronti di una rete sociale virtuale.

La terza categoria, che forse è quella meno grave , ma che esiste e sicuramente aumenterà nel tempo, è quella dei rischi legati al commercio elettronico. Siccome la maggioranza dei servizi su *internet* non richiedono l'autenticazione con carta d'identità elettronica, quindi non c'è verifica dell'identità digitale, un ragazzo oggi può ricevere offerte commerciali che, di fatto, possono nascondere frodi, furti d'identità, oppure lesioni alla *privacy* del ragazzo o della sua famiglia.

Queste sono le tre aree di rischio individuate.

I bambini, su *internet*, non applicano ancora alle proprie esperienze *on line* lo stesso atteggiamento prudente che invece mantengono nelle relazioni interpersonali. L'esperienza *on line* rende più difficile, per i ragazzi, maturare la consapevolezza dei rischi. I genitori, d'altra parte, non sono

ancora pronti ad aiutare i ragazzi nel tenere comportamenti *on line* adeguati.

È questo lo scenario che abbiamo di fronte. In questa situazione, Microsoft, leader mondiale della produzione di *software*, ma anche fornitore di servizi *on line (Messenger,* fornito da Microsoft, è utilizzato oggi da quasi due milioni di minorenni in Italia), mette al primo posto fra le priorità l'impegno ad aumentare e migliorare la sicurezza della rete *internet* e della sua navigazione.

Perseguiamo ciò con tecnologie innovative e sempre più sofisticate, ma soprattutto con un impegno costante. In Italia abbiamo iniziato circa quattro anni fa, ma nel mondo l'iniziativa è partita già nel 2002. Nel nostro Paese abbiamo cercato di raccogliere tutte le esperienze a livello mondiale di Microsoft in un programma che si chiama *Sicuramente Web*, nato appunto quattro anni fa.

Questo programma ha l'obiettivo di fornire risorse concrete, di immediato utilizzo, che abbiano un impatto concreto sulla sicurezza dei minori e la tutela dei minori *on line* e diffondano la cultura della sicurezza tra tutti gli utenti *internet*. Questo programma si regge sostanzialmente su tre punti, legati al valore del contributo che Microsoft può portare, su un problema di questo tipo. Il primo aspetto è legato all'innovazione tecnologica. Il secondo è relativo alle collaborazioni: essenzialmente, il problema da soli non si potrà mai risolverlo, per cui occorre perseguire la collaborazione da un lato e l'autoregolamentazione dall'altro, per conseguire un impatto più concreto a livello di Paese. Il terzo aspetto è la realizzazione e distribuzione di risorse concrete.

Per quanto riguarda la tecnologia, mi preme sottolineare che Microsoft, tre anni fa, ha regalato al Ministero dell'interno e alla Polizia postale e delle comunicazioni il *software* CETS *(Child Exploitation Tracking System)*, che si utilizza per aumentare l'efficacia e l'efficienza delle investigazioni contro i pedofili. Da quando la Polizia postale e delle comunicazioni dispone e fa uso di questo *software* – secondo le dichiarazioni del direttore Domenico Vulpiani – il tempo di investigazione si è ridotto dell'80 per cento circa. Questo *software* è una tecnologia che abbiamo realizzato e regalato alle polizie anche di altri Paesi. In particolare, la Polizia italiana è stata la prima in Europa a dotarsi di questo *software* e, non a caso, i risultati della Polizia postale e delle comunicazioni in quest'ambito sono riconosciuti anche a livello internazionale.

L'altro punto fondamentale riguarda quanto accennava prima il mio collega, vale a dire gli strumenti di *parental control*. Abbiamo realizzato lo strumento *Family safety*, gratuitamente scaricabile dalla rete, oppure già incluso nei sistemi operativi, da destinare ai genitori affinché controllino e indirizzino la navigazione dei propri figli. Si tratta di uno strumento di fondamentale importanza per i bambini più piccoli. Del resto, noi mamme siamo abituate a cercare di tutelare i nostri figli in tutto quello che fanno, quantomeno i più piccoli, onde evitare che, anche inavvertitamente, si trovino di fronte a situazioni in cui non dovrebbero trovarsi, non disponendo ancora degli strumenti per affrontarle. Il nostro software va proprio in questa direzione.

Ho una figlia di sette anni e poterle vietare di accedere a certi siti, per esempio a tutti i siti pornografici, mi offre un certo tipo di sicurezza. Si tratta di una tutela nei suoi confronti.

È possibile personalizzare lo strumento, in modo tale che non sia così restrittivo e che comunque offra la possibilità di navigare più liberamente, consentendo ai genitori di avere un'idea di quello che il figlio fa su *internet.*, È possibile, ad esempio, verificare i contatti con cui « chatta »..

Il valore, molto importante, di questo strumento sta nell'utilità per il dialogo. Tutti noi siamo abituati a chiedere ai nostri figli che cosa hanno fatto scuola, che cosa ha fatto un amico, tanto per conoscere le situazioni. Dunque, anche se non sappiamo esattamente che cosa è successo, ci basta poco per inserirci come mamme e offrire, eventualmente, un consiglio. Lo stesso accade per *internet*. Sic-

come non abbiamo alcun riferimento, poiché non sappiamo cosa fanno, trovare delle occasioni di dialogo risulta molto utile. Nel momento in cui blocco un sito e il bambino non riesce, per esempio, ad accedere su *YouTube*, magari mi viene a chiedere perché l'ho bloccato. Allora io ho la possibilità di andare con lui a vedere il video che cerca e capire che cosa fa su quel sito. Ed è un inizio di dialogo che contribuisce a diminuire il *digital divide* e ad abbattere l'ostacolo della difficoltà tecnica.

Come mamma, dunque, posso anche non dover imparare perfettamente come andare su *internet* e che cosa fare, però, se posso essere partecipe di quello che mio figlio fa sulla rete, mi introduco col mio ruolo educativo in un modo più semplice. A mio giudizio, il ruolo di questi strumenti può essere anche visto in questo modo.

L'altro punto importante è quello, già citato, delle collaborazioni, nelle quali crediamo particolarmente. Siamo partiti quattro anni fa con la Polizia postale e delle comunicazioni, però da tre anni a questa parte abbiamo lavorato – e continuiamo a lavorare – a stretto contatto con Unicef e *Save the Children*, sviluppiamo numerosi progetti direttamente sul campo con la fondazione Barbareschi, con il MOIGE (Movimento Italiano Genitori), con l'associazione Meter Onlus.

Tramite queste associazioni, che hanno come missione la tutela dei diritti dei minori, si riesce molto più facilmente a parlare ai ragazzi. Con loro abbiamo fatto tanti progetti sul campo e, ultimamente, abbiamo realizzato una tavola rotonda, il cui *output* è contenuto in un documento che vi trasmettiamo. In questa tavola rotonda abbiamo cercato di individuare le priorità per il nostro Paese, dal lato della tutela dei minori su *internet*. È emersa la priorità dell'integrazione nella didattica delle nuove tecnologie.

Ci stiamo già adoperando, e continueremo a farlo, affinché, anche a livello ministeriale, la *media education* sia parte dei programmi didattici nazionali, in quanto, come avviene per tutti gli altri ambiti della vita dei nostri figli, la scuola è l'unica realtà che può garantire a tutti i bambini e a tutti i ragazzi lo stesso tipo e livello di informazione, dando loro la possibilità di conseguire gli strumenti di cui hanno bisogno per affrontare le situazioni che si trovano a vivere *on line*.

Chiaramente, questa necessità si scontra con la dotazione tecnologica oggi a disposizione delle scuole. Però si sta procedendo sempre di più verso l'informatizzazione di queste ultime e, pertanto, le due cose dovrebbero procedere contemporaneamente. Nella didattica, in definitiva, dovrebbero essere integrati i concetti che ho appena espresso.

È importante lavorare con gli insegnanti, perché sono loro, in ogni caso, che devono farsi portavoce di queste esigenze. Serve, dunque, partire con un progetto pilota, che proceda nella direzione di istituire corsi di aggiornamento, laboratori fatti specificamente per gli insegnanti, in modo tale che tutti possano confrontarsi con queste tematiche e ottenere gli strumenti per riproporle ai ragazzi.

Qui entriamo nel terzo punto, quello delle risorse. Sui temi ora evocati, abbiamo realizzato tantissime risorse, compresi alcuni *kit* didattici e multimediali che gli insegnanti stanno già usando; abbiamo molte scuole pilota che hanno cominciato a utilizzare parte di questi progetti da noi sviluppati assieme alle associazioni onlus. In particolare, « La scuola ricomincia navigando » è l'ultimo di questi progetti, dura già da due anni e grazie ad esso abbiamo raggiunto direttamente 65.000 ragazzi in Italia, che sono stati formati con un'ora di lezione. Quattromila insegnanti hanno avuto una formazione di mezza giornata professionale su questi temi, hanno ricevuto questi *kit* didattici e sono stati messi in grado di riproporli ai propri studenti.

Questa probabilmente, è la parte più importante. Il progetto è partito da Roma – hanno aderito tantissime scuole di Roma nell'ottobre di due anni fa – ma adesso è stato esteso a tutta l'Italia e hanno aderito tantissimi comuni. La regione Molise ha aderito per intero, per cui tutte le scuole del Molise hanno ricevuto

questo tipo di formazione. L'evoluzione di questo progetto vorrebbe essere quella di lavorare sugli insegnanti quanto più possibile.

L'altro tema importante riguardante la collaborazione interessa le industrie. Alludo alla collaborazione con l'industria tecnologica. Proprio la settimana scorsa, abbiamo chiuso la « Settimana nazionale della sicurezza in rete », che abbiamo promosso insieme alla Polizia postale e delle comunicazioni e all'Unione nazionale dei consumatori, collaborando con i più importanti *social network* italiani *(Facebook*, *MySpace*, *YouTube*, *Windows Live)*, che hanno partecipato realizzando sezioni dedicate alla sicurezza in rete, in particolare per i minori. L'obiettivo era la sensibilizzazione e la dimostrazione che esiste un impegno da parte dei fornitori di tecnologia. È un primo passo verso l'autoregolamentazione. Se le istituzioni partecipano, crediamo che si possano fare passi concreti nella direzione di far rispettare le regole che già esistono nonché di standardizzare il più possibile, per aiutare sia i genitori che i ragazzi.

Altri aspetti importanti su cui lavoriamo, sono principalmente legati alla *privacy*. Un tema, questo, estremamente caldo, anche se per noi lo è circa dal 2002. L'attenzione alla *privacy* fa parte delle iniziative sulla sicurezza, rivolte, prima di tutto, ai minori, ma in generale a tutti gli utenti della rete. Anche gli adulti, oggi come oggi, sono comunque bersaglio di minacce legate alla *privacy*. Si tratta di un ulteriore tema sul quale lavoriamo in modo costante.

Per darvi un'idea di quel che concretamente facciamo – al di là dell'informazione e della sensibilizzazione degli utenti – pensate che sui sistemi e sui servizi *live* di Microsoft (quelli che citavo prima, come *Messenger*, o *Windows Live*, il nostro motore di ricerca) tutti i dati degli utenti vengono resi anonimi, per cui non c'è correlazione tra i dati personali e i dati relativi a quel che l'utente opera in rete.

Tecnologicamente, quindi, abbiamo applicato sistemi e tecniche che evitano questa correlazione e abbiamo adottato processi legati all'organizzazione, quindi a ruoli e responsabilità delle persone che operano in questi sistemi, per far sì che sia virtualmente impossibile ricondurre ai dati personali i dati relativi a ciò che le persone fanno in rete.

Abbiamo detto, più o meno, tutte le cose che ci premevano di più, quelle che a nostro avviso era importante ribadire: la collaborazione sul campo, che abbiamo visto essere la più efficace (se si lavora insieme si ottengono risultati concreti) e l'autoregolamentazione, al posto di norme per evitare che acceda alla rete. Autoregolamentarsi e lavorare, come facciamo anche in tutti gli altri ambiti della vita dei nostri figli, è la cosa più opportuna.

PRESIDENTE. Prima di dare la parola ai colleghi che intendano intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni, vorrei ringraziare i nostri auditi, perché quella di oggi è stata una audizione estremamente utile.

Siccome stiamo lavorando a un atto di indirizzo su bambini e minori, il quadro offerto ci fa vedere anche quanto sia stata utile la legge 3 agosto 1998, n. 269, da cui è partita la specializzazione della Polizia postale e delle comunicazioni, che, come sappiamo, è tra le più avanzate nel mondo.

È utile anche ora cercare di capire come siamo in grado di sviluppare le potenzialità della legge 3 agosto 1998, n 269 e successive modificazioni, perché, effettivamente, i dati che avete riportato devono essere oggetto di riflessione.

Per esempio, esistono due scarti: il primo è tra la tecnologia usata dai genitori e quella usata dai ragazzi. Quando esiste uno scarto così grande, c'è un problema non soltanto nella sicurezza, bensì, ancor prima, nella possibilità di riconoscere l'altro come interlocutore credibile. La prima questione mette in discussione il ruolo educativo dei genitori, nel momento in cui i genitori sono svantaggiati rispetto ai bambini.

È importante che questo tema venga approfondito, poiché la scuola potrebbe essere un tramite rilevante, sia per gli

insegnanti che per i genitori. Effettivamente, c'è ancora un divario molto grande fra l'influenza decisiva che *internet* ha su tutti i sistemi legati alla vita, alla conoscenza e al divertimento dei ragazzi e la constatazione che la scuola non è ancora attrezzata a dare a questo mutamento il giusto rilievo didattico.

Il secondo punto riguarda la scarsa consapevolezza delle potenzialità del mezzo in tema di sicurezza. Il fatto che solo il 10 per cento dei genitori ritenga necessario un controllo sulla rete, significa che la non consapevolezza va di pari passo con lo scarto che esiste tra l'uso di questi sistemi.

Voglio ringraziarvi molto, poiché siete andati molto più in là dell'autoregolamentazione: siete stati soggetto attivo di sistemi di controllo, messi a disposizione della comunità e dello Stato.

Ad esempio, mettere a disposizione il sistema di controllo sulla pedofilia in rete consente l'80 per cento di risparmio: questa è una cosa di straordinario valore.

Ora bisogna comprendere come riuscire effettivamente a coinvolgere in modo più sistematico la scuola e i genitori, al di là dei pur importanti programmi spontanei. Penso di poter affermare, a nome delle colleghe, che l'atto di indirizzo dovrebbe essere quello di cercare di far diventare universale quel che si sta sperimentando in alcune realtà del Paese, in alcune scuole.

Nelle prossime settimane, prima di concludere l'audizione sull'atto di indirizzo, vi sottoporremo l'atto stesso, per verificare se le cose che richiediamo siano effettivamente utili.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile dei programmi di sicurezza e privacy di Microsoft Italia. (fuori microfono)*. Siamo a disposizione...

LAURA ALLEGRINI. Signor presidente, ringrazio i nostri ospiti, perché ci hanno reso edotti su cose che nemmeno immaginavamo. Non credevo che ci fosse tutto questo lavoro in fase avanzata.

Vorrei farvi due semplici domande, riferendomi a quanto diceva la dottoressa in relazione all'autoregolamentazione, alla collaborazione e al fatto che i portali da voi creati sono già autoregolamentati, mentre invece non esistono norme sanzionatorie per tutti i contenuti che privatamente vengono inseriti. In primo luogo, vi chiedo se riteniate che questa possa essere una strada percorribile.

La seconda domanda riguarda l'agente provocatore: vi chiedo se siete in condizione di raccontarci perché poi, in realtà, queste persone, che lavorano in maniera onesta, spesso incappino addirittura nelle maglie della giustizia, semplicemente per avere svolto il proprio lavoro. Vi chiedo se sapete quale sia il momento di passaggio tra la verità e l'utilizzo del mezzo ai fini dell'indagine, o viceversa, l'abuso del mezzo.

PIER LUIGI DAL PINO, *Direttore dei rapporti istituzionali di Microsoft Italia*. Le rispondo sulla prima domanda, ossia se esista una percorribilità anche a livello penale. Infatti, stiamo parlando di reati penali, quindi non ci troviamo in ambito amministrativo.

Ebbene, si tratta di un qualcosa che potrebbe essere disincentivante. È vero che crediamo di più all'indirizzo rappresentato dalla politica, e quindi dalla vera *governance*. Occorre stabilire quali siano le politiche da attuare, da parte degli operatori che lavorano sulla rete, quali gli indirizzi e i contenuti che devono essere immessi in rete. Bisogna andare a monte, cercare di dettare regole, comunque in positivo, su quali siano i tipi di contenuti che possono essere immessi.

Il fatto stesso di associare un contenuto a una provenienza – che può essere utilizzata sia per ricorrere in giudizio nei confronti della persona coinvolta, ma anche per agire sul diritto d'autore – permette di trovare la strada che ammorbidisce la norma e, nello stesso tempo, motiva molto di più.

Sul diritto d'autore la motivazione è alta: sulla tutela di tale diritto esiste anche un dibattito in Parlamento, se ne sta occupando inoltre la Presidenza del Consiglio.

Il tema del diritto d'autore ci pare molto pertinente. Gli *user generated contents* sono infatti associati alla persona che ha immesso il contenuto sulla rete e che, probabilmente, intendeva anche tutelare il proprio diritto d'autore.

Bisogna cercare di guardare anche all'altra faccia della medaglia, che ha un impatto forse non riconducibile alla vita del minore sulla rete, bensì allo stesso adulto e alla responsabilità sul contenuto che viene immesso in rete. Il mio consiglio è di guardare quindi alle norme sul diritto d'autore, perché da esse bisogna attendersi una buona efficacia, sia a livello penalistico che civilistico.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile dei programmi di sicurezza e privacy di Microsoft Italia*. Non sono sicura di aver capito bene la seconda domanda, perciò le chiedo di riformularla.

LAURA ALLEGRINI. Mi consta che diversi agenti provocatori, che lavorano per la Polizia postale e della comunicazione, si immettano sulla rete semplicemente per adescare il pedofilo. Poi, però, questi stessi agenti passano guai molto seri, perché – questa è materia abbastanza controversa – ci sono state attribuzioni di responsabilità a loro carico.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile dei programmi di sicurezza e privacy di Microsoft Italia*. Abbiamo lavorato molto con la Polizia postale e delle comunicazioni, anche per questo *software* di cui vi parlavo. Effettivamente esiste la possibilità, in Italia, di agire sotto copertura. Inoltre, esiste un *pool* di agenti che svolgono questo mestiere e che sono sostenuti anche a livello psicologico, poiché quotidianamente sono a contatto con il terribile fenomeno delle immagini pedopornografiche. Tutto nasce infatti da queste immagini. Al di là del singolo caso di tentativo di adescamento, di pedofilia o di realizzazione di un abuso, esiste un *business* gigantesco di immagini pedopornografiche, che vengono caricate ogni giorno su *internet*, in numero altissimo. Sulla base del lavoro svolto da *Save the Children*, ogni volta che un'immagine pedopornografica viene aperta da qualcuno nel mondo si opera quasi una reiterazione dell'abuso che è stato fatto sul minore fotografato o riprodotto. Alle spalle c'è un giro economico rilevantissimo.

Questi agenti cercano di stanare i « giri » più grossi, quindi devono necessariamente vedere queste immagini, scambiarsele, perché per accreditarsi loro stessi devono inviare le immagini che hanno a disposizione. Da un punto di vista psicologico è un grosso problema anche per la Polizia stessa, tanto che, a loro stesso dire, il limite si affievolisce. Da quello che so, questi casi sono tutti seguiti, per fare in modo che non si compiano ingiustizie contro persone che, alla fine, dedicano la loro vita a un'attività di impatto psicologico altissimo.

LAURA ALLEGRINI. Chiedo scusa, ma ho dimenticato una domanda relativa alla velocità con la quale vengono eliminati i siti pedofili. Chiedo anche se non esista un sistema che consenta di bloccare la situazione.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile dei programmi di sicurezza e privacy di Microsoft Italia*. Quando la Polizia postale e delle comunicazioni segnala un sito pedofilo, spesso quest'ultimo viene chiuso e riaperto su un altro dominio. Molti, però, sono stati chiusi a seguito di indagini svolte. Il numero dei siti pedofili chiusi è molto elevato e sul libro che vi lasciamo troverete in prima pagina i numeri della Polizia postale.

Questi siti, di fatto, dopo un po' di tempo magari vengono riaperti su altri domini e, se non si riesce a smantellare a monte l'organizzazione sottostante,. il sito può essere in qualche modo riaperto. Il lavoro della Polizia postale e delle comunicazioni consiste nel tentativo di smantellare le organizzazioni. È chiaro che oscurare un sito è comunque un vantaggio per la collettività, perché è un pericolo in meno. Il direttore della Polizia postale Vulpiani sostiene che i siti pornografici

costituiscono spesso un inizio da cui partono tanti altri siti pedofili; dal momento che vi vengono inserite immagini pedopornografiche, e questo rappresenta un grosso problema.

PIER LUIGI DAL PINO, *Direttore dei rapporti istituzionali di Microsoft Italia*. Per oscurare un sito basta un *click*, tanto quanto accedervi, quindi la chiusura è immediata. Sussiste però un problema di territorialità della sede del *server* e, molto spesso, le organizzazioni criminali spostano il *server* in Paesi dove non esiste alcuna regolamentazione, il che rende tutto per loro più facile. Le norme, qualora vengano applicate, non sono nazionali, trattandosi invece di regolamentazioni internazionali. Non a caso si tratta di una materia che riguarda di più i trattati internazionali e meno le leggi locali.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile dei programmi di sicurezza e privacy di Microsoft Italia*. Infatti, in questo momento, i Paesi dell'Europa dell'est sono molto seguiti dagli organismi internazionali che si occupano di minori, nella prospettiva di creare una legislazione di base, che viene riconosciuta come minimo indispensabile per combattere il fenomeno della pedopornografia.

MARIA RIZZOTTI. Vi ringrazio moltissimo per le informazioni così dettagliate e articolate che ci avete fornito. Vorrei tornare al problema della regolamentazione dei siti a contenuto privato, chiedendovi qualche suggerimento. Di fatto, esiste una fascia che sfugge sia al diritto d'autore, sia soprattutto alle sanzioni penali.

Mia figlia mi tiene informatissima, ma posso vedere anche da sola tutti i siti che sono nati intorno alla bulimia e all'anoressia: un problema enorme, se si calcola che è la prima causa di morte patologica nelle ragazze tra i 12 e i 25 anni. Vi chiedo come si possa regolamentare il contenuto di questi portali, per i quali non esiste un riscontro in base al quale possano essere sanzionati e regolamentati. Spero che, col contributo di tutti, si possa arrivare ad avere un controllo su di essi.

PIER LUIGI DAL PINO, *Direttore dei rapporti istituzionali di Microsoft Italia*. La risposta si riallaccia anche a quanto dicevo prima. La tracciabilità dell'origine dei contenuti in rete è molto importante: cercare di limitare il contenuto di un certo sito è molto difficile, perché, comunque, può includere anche l'immissione di prodotti di tipo commerciale. Quindi, entriamo in un campo particolarmente complicato. Diversamente, nessuno aprirebbe mai un sito, a meno che non fosse solo commerciale, o personale.

Un autore potrebbe decidere di aprire un suo sito per far conoscere la propria persona, quasi del tutto a titolo gratuito. In realtà è la dichiarazione di origine di ciò che viene generato all'interno del sito di questo autore il punto che dovrebbe essere chiaro. L'immissione di qualunque contributo all'interno di quel sito ha un'origine, un orario, un nome e una riconducibilità di indirizzo IP. L'indirizzo IP è qualcosa che, nel corso di un'indagine, le Telco (genericamente) rilasciano immediatamente. È ovvio che serve un'indagine, altrimenti niente viene rilasciato. Se invece si chiede alle Telco di rilasciare un indirizzo IP, lì sorge un problema di *privacy*, che peraltro, in questo contesto, non credo interessi.

Ciò che è importante, a nostro avviso, è il sistema di monitoraggio dei contenuti in rete. Quello che si può chiedere agli *internet server provider* è questo monitoraggio: monitorare loro stessi l'andamento di tutti i contenuti che ospitano e che devono essere protetti dal diritto d'autore. La riconducibilità di un contenuto al diritto d'autore impone comunque la certezza dell'origine, implicita nell'orario e nell'indirizzo IP: una riconducibilità certa, di fronte alla quale si apre la possibilità di agire. Serve poi un'azione di controllo, lo sappiamo tutti, perché in realtà il problema ha la stessa genesi di quello che concerne il diritto d'autore. In questo senso, la riconducibilità e la conoscenza dei contenuti aiuterebbero a regolare il fenomeno.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile programmi di sicurezza e privacy Microsoft Italia*. L'altro punto importante, a mio avviso, è relativo al fatto che questi contenuti si trovino su portali. Ad esempio, in *Windows Live* abbiamo un *blog* che si chiama *Spaces:* tantissimi utenti hanno aperto un *blog* sulla nostra piattaforma. Abbiamo un codice di condotta, che stabilisce che quando si pubblica un *blog* personale bisogna attenersi alle regole dettate dal codice di condotta del servizio, quindi ci si impegna a non immettere contenuti, per esempio, che istighino al razzismo. È scritto nel codice di condotta.

Ebbene, a fronte di qualcuno che contravviene a questa condotta, teoricamente, qualsiasi altro utente può segnalarlo. Esiste un tasto « segnala abusi »: in tal modo, davanti ad una segnalazione, la piattaforma può prendere provvedimenti verso quell'utente, magari ignorando chi sia, ma comunque identificandolo da un'utenza e da una *password,* da un account che è possibile bloccare quando siano stati immessi contenuti contrari al codice di condotta e, quindi contravvenendo all'impegno preso al momento della registrazione. Questo vale per tutti.

Tutti i servizi e tutti i *social network* hanno codici di condotta che, anche se non sono proprio tutti uguali, sono molto simili. Già una standardizzazione di questi codici di condotta e il far sì che ci sia un effettivo riscontro da parte del fornitore nei confronti di eventuali segnalazioni (attraverso la chiusura dell'account che ha esposto contenuti non in linea col codice di condotta) potrebbero contribuire ad un significativo miglioramento del rapporto tra la tecnologia e chi fruisce dei servizi in rete.

GIULIANA CARLINO. Volevo complimentarmi con la Microsoft, oltre che ringraziare, perché da quanto avete esposto oggi penso che sia chiaro per tutti che forse siete l'unica società che pensa un po' alla tutela della dignità umana, in particolare a quella dei minori.

Forse siete gli unici che, praticamente, attuano quella che dovrebbe essere la responsabilità sociale di ogni impresa, in ogni campo. Mi complimento quindi per la vostra attività, dato che concretamente fate qualcosa a difesa dei minori.

IRENE ADERENTI. Mi associo anch'io al ringraziamento delle colleghe che mi hanno preceduto negli interventi.

Ancora grazie per il lavoro che fate, anche nei confronti dell'azienda che voi rappresentate. Ho ascoltato con molta attenzione i vari passaggi, le domande e le risposte che avete dato alle domande poste precedentemente dalle colleghe.

Vorrei puntualizzare l'argomento che riguarda il profilo educativo della scuola, visto che ne avete accennato nella vostra relazione. Credo che sia molto importante dare una connotazione critica all'insegnamento dell'informatica da impartire agli studenti, rapportandolo alla loro età, e finalizzandolo a sviluppare il loro senso critico nei confronti dei contenuti dei siti *internet*. Sarebbe importante sensibilizzare gli insegnanti, affinché dessero questo taglio educativo all'insegnamento dell'informatica.

Provengo dal mondo della scuola e so, per esempio, che in molte scuole -anche in quella dove insegnavo – ci sono sistemi di controllo, attuati nell'ambito dell'autonomia scolastica: ci sono insegnanti che vengono incaricati espressamente di verificare, a fine giornata, i siti *internet* che sono stati visitati. Ciò si fa non tanto per esercitare un controllo su quanto fanno gli insegnanti (in linea generale ci si fida di questi ultimi). Sappiamo però che i ragazzi, soprattutto quelli della scuola media (spesso anche all'insaputa proprio degli insegnanti stessi), accedono alla sala computer e navigano un po' troppo. In base a questi controlli, si riesce a risalire all'orario, si riesce anche a capire, eventualmente, quali sono i ragazzi che hanno navigato in certi siti e ad interloquire quindi immediatamente con le famiglie. Già in molte scuole si fa questo tipo di operazione.

L altro passaggio importante riguarda invece le famiglie. Effettivamente, sono pochissime le famiglie che si rendono

conto della portata e della pericolosità, in certi casi, della rete. Sarebbe bene che attraverso la scuola si potessero organizzare incontri, con esperti del linguaggio e della funzionalità dei siti *internet*, esclusivamente riservati ai genitori. Sappiamo infatti che la scuola sta facendo già la sua parte, ma molto spesso le famiglie non sono consapevoli, non si rendono conto della pericolosità di certi siti, della pericolosità dei messaggi che arrivano attraverso la rete, quindi, a mio avviso, sarebbe molto importante che si potesse compiere anche questo ulteriore passo.

FRANCESCA DI MASSIMO, *Responsabile dei programmi di sicurezza e privacy di Microsoft Italia*. Vorrei fare un commento – se posso – proprio per avvalorare quanto lei sta dicendo.

Ci siamo recati in numerose scuole e il risultato positivo emerso è che i dirigenti scolastici e gli insegnanti, che sono sempre presenti a questi nostri incontri con i ragazzi, sono rimasti nella maggior parte dei casi tutti molto soddisfatti, soprattutto perché hanno visto i ragazzi aprirsi tantissimo, fare molte domande, dire tutto quello che fanno in rete. Lo fanno nel momento in cui trovano un interlocutore che risponde interattivamente. Hanno scoperto anche molto bene le potenzialità positive della rete, come strumento di integrazione culturale, di democrazia, di conoscenza, di comunicazione in tempo reale, anche con persone che possono aiutare i bambini nella crescita.

Molte di queste scuole ci hanno chiesto di poter inserire le nostre lezioni nei propri programmi didattici, in modo tale da poterli ripetere anche negli anni successivi.

A questo punto si ritorna al discorso fatto dalla Presidente: noi che facciamo progetti *one shot*, con Unicef, con la Polizia postale, non siamo in grado di garantire a tutti i ragazzi, di tutte le classi, di tutte le sezioni questo servizio. Solo la scuola può farlo. Difatti, a molti dirigenti scolastici ho chiesto di mettere per iscritto tali richieste per informarne il Ministero o gli organi competenti.

IRENE ADERENTI *(Fuori microfono)*. Vanno inserite nel piano educativo...

PRESIDENTE. Ringrazio molto i nostri ospiti per questa audizione.

Come sappiamo, molti strumenti hanno rivoluzionato la nostra vita e la stanno rivoluzionando tuttora (pensiamo solo ai telefonini di ultima generazione, che hanno reso mobile ormai tutti i *media)*. Questa Commissione non ha mai avuto un atteggiamento terrorizzato verso i *media*. Riteniamo i *media* un potentissimo strumento di conoscenza, di sviluppo di tutte le opportunità e, come per tutti gli strumenti, occorre massimizzare tali opportunità e ridurne al minimo i rischi. Questo è l'ambito in cui ci dobbiamo muovere.

Nel ringraziare per la disponibilità manifestata, dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 14.

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

DOTT. GUGLIELMO ROMANO

Licenziato per la stampa
il 22 giugno 2009.

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

€ 0,35

Stampato su carta riciclata ecologica

16STC0004110