



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto

Internet e minori

Così i più piccoli
navigano sicuri



Progetto cofinanziato da

Ministero dello Sviluppo Economico



Regione Veneto

**sportello del
consumatore**

COSÌ I PIÙ PICCOLI NAVIGANO SICURI

Introduzione

A partire dalla seconda metà degli anni novanta, Internet è entrato prepotentemente nelle nostre case portando con sé una grande rivoluzione.

La tecnologia Internet ha creato, infatti, un complesso di comunicazioni potenzialmente infinito e continuo che non può essere facilmente circoscritto ad un singolo Stato.

Ne deriva l'estrema difficoltà di disciplinare il web, con la conseguente impossibilità di verificare e regolamentare tutti i contenuti che transitano in Internet.

La navigazione, non solo attraverso il computer, ma anche attraverso i telefoni cellulari può, pertanto, diventare particolarmente insidiosa per i più piccoli che possono facilmente divenire oggetto di truffe o, peggio, di molestie.





IL FENOMENO INTERNET

Come si è accennato il fenomeno Internet, considerata la sua diffusione mondiale, è difficilmente regolabile dalle leggi dei singoli stati: infatti, ciò che può essere vietato nei paesi più garantisti può essere consentito in altri paesi.

I codici di condotta degli operatori e la tecnologia possono essere di grande ausilio; eppure un'effettiva protezione dei minori sul web passa, prima di tutto, dalla creazione di una vera e propria cultura della sicurezza che, attraverso gli adulti deve essere trasferita ai più piccoli.

Tra le principali insidie connesse alla navigazione dei minori in Internet sono, senza dubbio, la pedofilia e la pornografia, ma anche la violenza e il razzismo, alle quali si associano, però, altri fenomeni meno pericolosi ma comunque preoccupanti, come le truffe perpetrate a mezzo Internet.



■ ALCUNE SEMPLICI REGOLE

Sulla base dell'analisi dei comportamenti tenuti dai soggetti malintenzionati, gli esperti e, in particolare, la Polizia Postale e delle Comunicazioni hanno individuato una serie di regole da adottare per evitare spiacevoli conseguenze per i più piccoli.

Queste regole passano, innanzitutto, attraverso una presa di coscienza da parte dei genitori e degli insegnanti del fatto che è necessario educare i minori ad un uso più consapevole e sicuro di Internet.

Si tratta di consigli che possono essere suddivisi in due gruppi. Il primo raccoglie gli insegnamenti da impartire ai bambini, il secondo riunisce, invece, alcuni suggerimenti rivolti direttamente agli adulti. Per quanto riguarda il primo gruppo, gli adulti dovrebbero insegnare ai bambini che:

- quando navigano in Internet non devono mai comunicare a nessuno, senza il consenso dei genitori, i propri dati, il proprio indirizzo di casa, il numero di telefono, l'indirizzo della scuola che frequentano, le proprie password (neanche agli amici e compagni di scuola);
- non devono mai prendere appuntamento con persone conosciute in Internet, anche se dicono di essere loro coetanei, senza avere il permesso dei loro genitori che, in ogni caso dovranno essere sempre presenti all'incontro;





- se frequentano **chat-room, newsgroup, blog e community** o usano servizi di **instant messaging o di file sharing (peer to peer P2P**, per la condivisione di file tra pc) e qualcuno dice o invia loro qualcosa di strano o preoccupante, ne devono parlare, appena possibile, con i genitori e, se del caso, avvertire l'amministratore del sito, che potrà eventualmente escludere l'"utente indesiderato";
- non devono mai usare linguaggi (o nickname) offensivi o volgari;
- non devono usare la carta di credito online senza il permesso e la supervisione dei genitori;
- devono evitare di compilare moduli online (form) senza prima aver consultato i genitori;
- non devono mai rispondere alle e-mail o ai messaggi allusivi, specie se di argomento sessuale e, qualora incappassero in immagini particolari ne devono parlare con i genitori (i quali dovranno comunque tranquillizzare e sostenere i figli, valorizzando il fatto che i ragazzi hanno fatto la cosa giusta rivolgendosi ai genitori).

Internet è come il mondo reale, possono capitare cose belle e cose brutte, basta confrontarsi sempre con i genitori e con gli insegnanti, seguire i loro consigli e fare un po' di attenzione, è possibile divertirsi ed imparare tante cose interessanti sen-

I genitori, dal canto loro, dovrebbero:

- tenere il computer in un posto centrale della casa, non nella stanza del bambino; il computer dovrebbe essere un'attività per tutta la famiglia, non un pretesto per il bambino per isolarsi;
- cercare di imparare ad usare Internet per riuscire a capire cosa fanno i loro bambini;
- cercare di conoscere gli amici on-line dei loro figli;
- leggere e visionare le mail e i relativi allegati con i minori, evitando di aprire e-mail e allegati di mittenti sconosciuti, perché potrebbero contenere virus o trojan horse o spyware dannosi non solo per il pc, ma anche per la privacy e per il bilancio familiare (in caso di frodi informatiche, o anche "solo" per bollette telefoniche astronomiche...);





- aiutare i bambini ad utilizzare il computer in modo equilibrato, perché spesso i piccoli si appassionano troppo al computer, dimenticando di giocare con gli amici reali;
- stabilire delle regole ben precise per utilizzare Internet, spiegando ai figli ciò che i genitori ritengono adatto per loro, compreso qualche sito da visitare o da evitare;
- se possibile, tenere i bambini lontani da chatroom, blog o community, a meno che non siano controllati;
- incoraggiare discussioni con i bambini su ciò che trovano divertente on-line;
- seguire i minori quando sono on-line e vedere dove vanno, senza però pressarli troppo;
- utilizzare dei software di protezione;
- verificare quali sono gli indirizzi Internet visitati dai bambini e controllare quali sono i più frequenti;
- vigilare sui giochi che i minori scaricano o copiano, che talvolta possono essere violenti o a sfondo sessuale;
- far riflettere i figli sul fatto che i contenuti che si trovano online non sempre sono affidabili, anzi possono essere poco attendibili o falsificati volontariamente (e così, talvolta, le persone);

- insegnare quindi ai figli a non far passare come propri i contenuti copiati da internet e a non copiare software se non dopo aver verificato attentamente che siano effettivamente gratuiti;
- spiegare loro in generale che scaricare e diffondere materiale protetto da diritto d'autore scaricato da internet (musica, film, video, libri ecc.) è illegale, così come è vietato detenere e comunicare o diffondere materiale pedopornografico;
- far capire loro che, se si condivide del materiale su internet (ad es. foto, video, testi ecc.), questo potrebbe a sua volta essere alterato o comunque usato in modo illecito; inoltre, una volta in rete può restarci per molto tempo e in modo incontrollato, o danneggiare l'autore o il soggetto delle immagini;
- in generale, insegnare ai bimbi quali possono essere i rischi di Internet senza terrorizzarli.





COSA FARE SE SI INCONTRANO IN INTERNET SITI PEDO-PORNOGRAFICI O CON CONTENUTI POTENZIALMENTE DANNOSI PER I BAMBINI?

Innanzitutto è fondamentale **non cercare di condurre accertamenti in prima persona**, poiché un simile comportamento potrebbe interferire con eventuali indagini in corso della polizia.

Se si tratta di **siti pedo-pornografici** è, inoltre, **importante non scaricare in alcun modo il materiale** in essi contenuto. Si ricorda, infatti, che **la legge italiana considera reato la detenzione a qualsiasi titolo di materiale pedo-pornografico, senza alcuna esclusione, fatta salva l'attività di investigazione da parte delle forze di polizia** che, sotto controllo diretto del magistrato, gestiscono temporaneamente il materiale pedo-pornografico nella fase di acquisizione della prova e nella fase di consegna di essa all'Autorità giudiziaria.

Si dovrà, invece, **trascrivere l'URL, ossia l'indirizzo del sito, e segnalarlo alla Polizia Postale, alla Polizia di Stato** o, se si preferisce ad alcune **Organizzazioni non governative** che collaborano con le autorità raccogliendo le segnalazioni giunte alle cosiddette "hot line", ossia siti appositamente dedicati alla raccolta di queste informazioni.

IL CENTRO NAZIONALE PER IL CONTRASTO DELLA PEDOPORNOGRAFIA SULLA RETE INTERNET

Presso il Servizio Polizia postale e delle comunicazioni del Dipartimento della Pubblica Sicurezza Presso il Ministero dell'Interno è stato istituito con la legge 38/2006 il **Centro nazionale per il contrasto della pedopornografia sulla rete internet**, che raccoglie tutte le **segnalazioni** provenienti dagli organi di polizia, anche stranieri, e da soggetti pubblici e privati (tra cui associazioni di volontariato e provider) impegnati nella lotta alla pornografia minorile, riguardo ai siti che diffondono materiale pedopornografico, nonché riguardo i gestori ed eventuali beneficiari dei relativi pagamenti.

In caso di riscontro positivo alla segnalazioni, il sito, i gestori e i beneficiari vengono inseriti in un elenco costantemente aggiornato (**black list**). Se si incappa, anche per caso, in un sito inserito nella black list apparirà una pagina di blocco (**stop page**) con l'avvertimento dell'interdizione del sito.

I fornitori di servizi della società dell'informazione, quando vengano a conoscenza che le imprese e i soggetti che usano i loro servizi trattano materiale pedopornografico, devono **segnalarli** al Centro, comunicando allo stesso Centro che ne faccia





richiesta le informazioni relative ai contratti in essere con tali imprese e soggetti.

I fornitori di connettività alla rete internet devono usare **sistemi di filtraggio** e altre soluzioni tecnologiche al fine di impedire l'accesso ai siti segnalati dal Centro.

Il Centro, poi, trasmette all'**Ufficio Italiano Cambi (UIC) della Banca d'Italia** le informazioni sui siti, gestori e beneficiari dei pagamenti inseriti nell'elenco, affinché l'UIC invii i dati alle banche per ottenere informazioni circa i rapporti e le operazioni riconducibili ai soggetti incriminati.

In questi casi è previsto che vengano risolti e **perdano quindi efficacia i contratti, di cui siano parte i soggetti incriminati, aventi ad oggetto l'accettazione di carte di pagamento** stipulati dalle banche, dagli istituti di moneta elettronica, da Poste Italiane e da intermediari finanziari che prestano servizi di pagamento, mentre **le carte di pagamento di tali soggetti possono essere revocate**.

Oltre al Centro nazionale esiste anche l'**Osservatorio per il contrasto della pedofilia e della pornografia minorile** presso il Dipartimento per le pari opportunità, con l'incarico di acquisire e monitorare i dati e le informazioni in materia provenienti dalle amministrazioni per il monitoraggio del fe-

nomeno e il coordinamento di tutte le istituzioni che si occupano di tematiche minorili, compresi gli organi giudiziari e i servizi sociali, attraverso la creazione di un'apposita banca dati.

La lotta alla pedopornografia viene portata avanti quotidianamente da una coalizione mondiale sotto la guida dell'Interpol, con la partecipazione di Europol; solo in questo modo è possibile identificare e salvaguardare le piccole vittime della violenza e degli abusi.





I CODICI DI CONDOTTA

In base al D.Lgs. 70/2003 sul commercio elettronico e al Codice del Consumo le associazioni o organizzazioni imprenditoriali e professionali possono adottare dei codici di condotta per definire il comportamento dei professionisti che vi aderiscono; individuano quindi un soggetto responsabile o un organismo incaricato al controllo della loro applicazione, garantendo la protezione dei minori e la salvaguardia della dignità umana.

I codici di condotta devono essere redatti in lingua italiana e in inglese e il responsabile deve renderli accessibili al consumatore anche in rete. Sono comunicati per l'adesione agli operatori del settore e conservati e aggiornati a cura del responsabile, con l'indicazione degli aderenti. Il singolo operatore deve preventivamente informare il consumatore dell'esistenza del codice di condotta, dei contenuti e della sua adesione al codice stesso.

Qualora l'operatore abbia usato delle pratiche commerciali scorrette (ingannevoli o aggressive), i consumatori (ma anche i concorrenti), singolarmente o tramite le rispettive associazioni o organizzazioni, prima di rivolgersi all'Antitrust o alle autorità giudiziarie per promuovere le procedure

di tutela amministrativa e giurisdizionale previste dal Codice del Consumo, possono concordare con l'operatore di adire preventivamente il responsabile del codice di condotta per la risoluzione concordata della controversia avente ad oggetto la richiesta di vietare o far cessare la continuazione della pratica commerciale scorretta. Tale procedura non può mai pregiudicare i diritti del consumatore di adire l'Antitrust o il giudice.

LA TECNOLOGIA

Come la tecnologia ha creato nuove fonti di pericolo per i più piccoli, allo stesso modo la tecnologia può aiutarci nella loro tutela.

Innanzitutto, valgono anche in questo caso le regole generali che dovrebbero essere adottate da tutti i navigatori di Internet, ossia l'utilizzo di un antivirus e di un firewall aggiornati.

Può essere utile anche la disabilitazione delle chiamate telefoniche in uscita verso una o più categorie di numerazioni speciali, quantomeno per scongiurare il pericolo di dialer che alterano la connessione Internet e provocano bollette astronomiche (d'altro canto, in mancanza di scelta tra





tali opzioni, è previsto il blocco permanente e automatico delle chiamate verso il paniere di numerazioni speciali stabilito dall’Autorità Garante delle Comunicazioni.

È poi possibile ricorrere alla funzione “cronologia” presente nei più comuni browser, attraverso la quale è possibile risalire ai siti visitati dal minore nel corso della navigazione.

Tra i più famosi ed utilizzati strumenti tecnologici specifici per la tutela dei minori ricordiamo i cosiddetti “filtri”, ossia degli speciali software che, opportunamente impostati con alcuni criteri pre-stabiliti dai genitori, bloccano (o per meglio dire “filtrano”) la visualizzazione di siti con contenuti dannosi o nocivi.

Un’evoluzione del concetto di filtro è rappresentata dalla tecnologia PICS (ossia, Platform for Internet Content Selection – piattaforma per la selezione dei contenuti di Internet). In pratica un apposito software consente ai creatori di siti di associare ai contenuti immessi in rete una indicazione che ne definisce il contenuto, in base ad una classificazione standardizzata (ad es. documenti per soli adulti). Tali indicazioni di contenuto vengono poi riconosciute e discriminate da un altro specifico software, che si può installare nel PC, al quale si

può ordinare quale genere di sito deve escludere nel corso dei collegamenti.

Quelli citati sono solo alcuni esempi tratti tra una moltitudine di soluzioni tecnologiche a tutela dei minori oggi presenti in commercio.

La tecnologia è, tuttavia, in costante e rapidissima evoluzione e, pertanto, qualsiasi strumento tecnologico considerato idoneo oggi potrebbe già essere obsoleto e superato tra pochissimi mesi.

Sarebbe, quindi, buona prassi che i genitori, gli insegnanti e gli educatori in genere si mantenesse- ro costantemente aggiornati sulle principali e più recenti soluzioni che la tecnologia offre.

Bisogna ricordare, infine, che simili programmi sono realmente utili solo se vengono utilizzati per evitare un accesso casuale a determinate categorie di siti, ma non possono essere considerati la soluzione di tutti i mali.

Rimanere accanto ai più piccoli durante la navigazione ed insegnare loro come difendersi rimane sempre la migliore delle soluzioni.





IL TELEFONINO NELLA RETE

Con la diffusione sempre più ampia dei cellulari di ultima generazione tra i minori ormai i pericoli di Internet viaggiano anche sul telefonino.

Anche per questo gli esperti della Polizia Postale suggeriscono ai genitori di adottare insieme ai figli cautele analoghe a quelle usate per il computer, e forse qualcosa in più, perché il telefonino... è mobile, certo molto più di un comune pc portatile.

Per questo sarebbe opportuno scegliere per i figli (o i nipoti...) più piccoli (e se il telefonino è proprio “necessario”) i modelli più semplici, mentre gli apparecchi con telecamere e fotocamere andrebbero consegnati ai ragazzi solo quando questi sono in grado di comprendere come usare in sicurezza le varie opzioni del cellulare.

Anche in questo caso occorrerà spiegare ai ragazzi che se ritraggono o riprendono altre persone e, soprattutto, se diffondono tali immagini devono tener conto delle norme vigenti in materia di diritto all’immagine e alla privacy, per cui corrono il rischio di commettere illeciti, anche in modo involontario: ad esempio le “vittime” potrebbero chiedere risarcimenti danni o anche denunciare l’autore delle immagini “rubate”.

Valgono anche per il telefonino le avvertenze in ordine al fatto che le immagini (proprie, di amici o anche di estranei), se diffuse in rete, possono rimanervi per molto tempo, senza che l'autore e/ o il soggetto ritratto possano materialmente controllarne o impedirne l'utilizzo o la diffusione, anche illeciti.

Se poi il cellulare consente di navigare in internet e di accedere alle chat e alle community i ragazzi devono essere ben consapevoli che navigare da soli (o anche con gli "amici reali") ovunque e in qualunque momento può essere comodo e divertente; bisogna però prestare comunque attenzione a non finire nella rete di qualche pedofilo, proprio come su Internet (ma senza genitori attenti a portata di mano).

Meglio anche usare per i figli Sim ricaricabili; le ricariche andrebbero fatte sempre dai genitori, così da poter monitorare il traffico telefonico in uscita e in entrata. Infatti, possono rappresentare dei segnali d'allarme la scoperta di consumi anomali, o di numerosissime chiamate ricevute (i ragazzi tra loro usano soprattutto i meno costosi sms), soprattutto se in orari strani, come pure una certa tendenza dei ragazzi ad appartarsi per chiamare o rispondere al telefonino.





In questi casi il dialogo è la strada migliore per comprendere la situazione e le possibili cause di tali comportamenti, senza colpevolizzare nessuno, con molta cautela (anche nel lasciar trasparire le proprie paure).

Un altro consiglio dagli esperti è quello di conservare come genitori il PUK del cellulare, consegnando ai figli solo il PIN: questo va digitato per usare il telefono, il primo permette di accedere al telefono anche se il PIN è stato modificato (magari proprio per impedire che altri conoscano i numeri e i contenuti memorizzati nel telefono).

Poiché il pericolo di truffe telefoniche è sempre presente, bisogna spiegare ai propri figli che le promesse di ricariche facili o di altri vantaggi immotivati (ad es. l'invio di suonerie gratis) spesso rappresentano il primo contatto da parte di soggetti malintenzionati, che in realtà vogliono propinare costosi abbonamenti/truffa a servizi di sms e mms.

Purtroppo, potrebbe trattarsi anche di pedofili che tentano di adescare online i minori: è essenziale, quindi, spiegare ai figli quanto sia potenzialmente pericoloso richiamare con cellulare numeri sconosciuti che si limitano a far squillare il telefono del minore, o che, in caso di risposta, restano muti, poiché questo sistema è stato usato dai pedofili per capire se il cellulare veniva usato da minori o da adulti.



MOVIMENTO CONSUMATORI

Comitato Regionale Veneto

**sportello del
consumatore**

NUMERO VERDE
800.178.950

www.sportellodelconsumatore.it

info@sportellodelconsumatore.it

Sezione Venezia (Comitato Regionale)

via Torino, 11/C - 30172 VE Mestre

Tel. 041 5318393 Fax 041 5318620

venezia@movimentoconsumatori.it

Sezione Padova

via dei Colli, 108

35143 Padova

Tel. 049 8071318

padova@movimentoconsumatori.it

Sezione Verona

via Carlo Cattaneo, 14

37121 Verona

Tel./Fax 045 595210

verona@movimentoconsumatori.it

Sezione Treviso

via Benaglio, 28

31100 Treviso

Tel. 0422 545000

treviso@movimentoconsumatori.it

Sezione Vicenza

Contrà Pescherie Vecchie, 19

36100 Vicenza

Tel. 0444 1832641 Fax 0444 1830789

vicenza@movimentoconsumatori.it