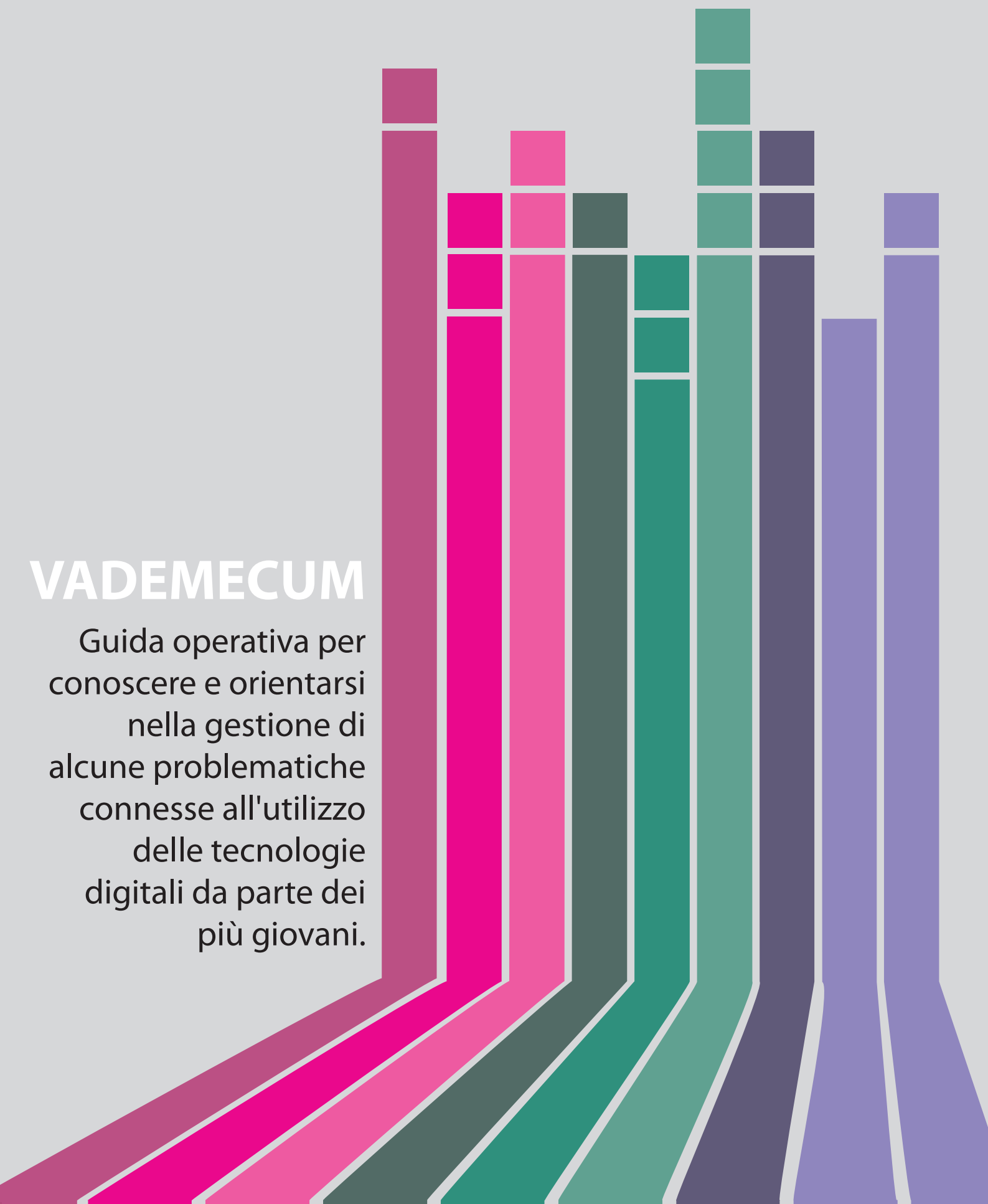


VADEMECUM

Guida operativa per
conoscere e orientarsi
nella gestione di
alcune problematiche
connesse all'utilizzo
delle tecnologie
digitali da parte dei
più giovani.



Indice

I contenuti

Introduzione **4**

Approfondimento **5**

Cyberbullismo	6
Siti Pro-Suicidio	10
Siti Pro-Anoressia e Pro-Bulimia	12
Videogiochi e Giochi d'Azzardo online	14
Pedopornografia online	18
Grooming o Adescamento online	20
Sexting	22
Rischi legati all'E-commerce	25
Dipendenza da Internet	28

Seconda Parte **31**

Abruzzo	33
Basilicata	36
Calabria	39
Campania	43
Emilia Romagna	46
Friuli Venezia Giulia	49
Lazio	52
Liguria	56
Lombardia	59
Marche	62
Molise	65
Piemonte	68
Puglia	71
Sardegna	74
Sicilia	77
Toscana	82
Trentino Alto Adige	85
Umbria	92
Valle d'Aosta	96
Veneto	98



Introduzione

Il Vademecum è una guida operativa che ha l'obiettivo di diffondere, soprattutto a livello territoriale, strumenti conoscitivi ed operativi utili per orientarsi nella gestione di alcune problematiche inerenti l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) da parte dei più giovani.

Si rivolge, in particolare, a genitori, insegnanti, operatori del sociale e della salute mentale, a professionisti dell'infanzia e, in generale, a tutti coloro che sono coinvolti nelle tematiche in questione o semplicemente interagiscono con il mondo giovanile e intendono acquisire maggiore strumenti conoscitivi e operativi sui rischi collegati all'utilizzo delle TIC.

Il documento è strutturato in due parti:

- una sezione dedicata all'approfondimento - con riferimenti teorici e operativi - di alcune problematiche quali: il cyberbullismo, i siti pro-suicidio, i siti pro-anoressia e pro-bulimia, videogiochi e il gioco d'azzardo online, la pedopornografia online, l'adescamento online, il sexting, i rischi legati al commercio online e la dipendenza da Internet;
- una sezione con i riferimenti dei servizi a cui è possibile rivolgersi a livello regionale, qualora ci si trovi a dover gestire una delle situazioni prese in considerazione.

Il documento, sicuramente non esaustivo, rappresenta un primo tentativo di raccolta e sistematizzazione di informazioni non sempre note o facilmente accessibili e quindi, speriamo, utili ad un primo orientamento qualora ci si trovi a dover affrontare una delle tematiche trattate.

Il vademecum è stato realizzato nell'ambito del progetto SIC 3 – Safer Internet Centre Italia (Generazioni Connesse), co-finanziato dalla Commissione Europea e coordinato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, in partenariato con l'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, la Polizia di Stato, Save the Children Italia, SOS - Il Telefono Azzurro Onlus, la Cooperativa E.D.I., il Movimento Difesa del Cittadino e Skuola.net, Agenzia Dire Giovani.

Approfondimento

Le Problematiche

Cyberbullismo

Descrizione | Con il termine cyberbullismo si intende una forma di prevaricazione mirata a danneggiare una persona o un gruppo, ripetuta e attuata attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC). Gli studiosi italiani condividono la definizione internazionale che vede il bullismo come un'oppressione, psicologica o fisica, reiterata nel tempo, perpetrata da una persona o da un gruppo di persone "più potenti" nei confronti di un'altra persona percepita come "più debole". Le caratteristiche di questa condotta sono: l'intenzionalità, la persistenza nel tempo, l'asimmetria relazionale e la natura sociale del fenomeno. Un prerequisito fondamentale per l'identificazione di tale problematica è la percezione da parte del soggetto vittima dello stesso di una forma di abuso da parte di terzi, questo per distinguere il bullismo da una situazione di conflitto.

Il cyberbullismo, ha, infatti, effetti evidenti sul comportamento della vittima, quali per esempio il ritiro dalle relazioni, sentimenti depressivi e ansiosi, disturbi del sonno e difficoltà nel rendimento scolastico.

È inoltre importante considerare, al fine di una immediata differenziazione di questo comportamento da altri:

1. *l'età*: il bullismo è una forma di prevaricazione tra coetanei (bambini/e e adolescenti) che va differenziato da fenomeni di altro tipo che vedono, ad esempio, coinvolte tra di loro persone adulte o persone adulte con minorenni;
2. *il contesto*: il bullismo nasce e si sviluppa prevalentemente nel contesto scolastico;
3. *altri fenomeni* come, ad esempio, la devianza giovanile in quanto espressione di varie tipologie di condotte che presuppongono, a differenza del bullismo, la commissione di un reato.

Per fare alcuni esempi: un/a bambino/a o adolescente subisce delle prepotenze quando un altro/a bambino/a o adolescente o un gruppo di bambini/adolescenti gli/le dicono cose cattive e spiacevoli, lo/la provocano con colpi, pugni, calci o minacce, lo/la rinchiudono in una stanza, le inviano messaggi con offese e parolacce, quando viene isolato/a e nessuno gli rivolge la parola, etc.

Non si tratta invece di bullismo quando due ragazzi/e, all'incirca della stessa forza, litigano tra loro o fanno la lotta.

Nello scenario virtuale, azioni di bullismo reale possono essere fotografate o videoriprese, pubblicate e diffuse sul web (*socialnetwork*, siti di foto-video *sharing*, *gaming* e *chat*

interne a giochi online, email, blog, forum, chat, ecc.) trasformandosi in vere e proprie azioni di prepotenza, di persecuzione, di molestia e calunnia.

Le azioni aggressive possono esplicitarsi anche solo attraverso l'utilizzo diretto delle tecnologie: la diffusione, ad esempio, di foto private all'insaputa della vittima designata, l'invio ripetuto di messaggi offensivi e denigratori, la costruzione di profili "fake" con lo stesso obiettivo, ecc.

Si tratta di azioni aggressive che possono ledere fortemente il benessere psico-fisico di chi le subisce.

Il cyberbullismo, come il bullismo tradizionale, è considerato un fenomeno di natura socio-relazionale che prevede un'asimmetria della relazione tra coetanei, ma si differenzia per diversi elementi.

Le caratteristiche distintive del cyberbullismo sono:

- a. l'anonimato reso possibile, ad esempio, attraverso l'utilizzo di uno pseudonimo;
- b. l'assenza di relazione e di contatto diretto tra bullo e vittima. Tale distanza nel bullo può contribuire a diminuire il livello di consapevolezza del danno arrecato e, d'altra parte, nella vittima, può rendere ancora più difficile sottrarsi alla prepotenza;
- c. l'assenza di limiti spazio-temporali (motivo per cui l'elemento della "persistenza del tempo" che caratterizza il bullismo tradizionale assume qui valore e significati differenti);
- d. il maggiore rischio di assumere delle convinzioni socio-cognitive come il "disimpegno morale": le caratteristiche di anonimato e di difficile reperibilità, possono indurre più facilmente il bullo (ma anche gli spettatori) ad una giustificazione della condotta.

L'indagine *I nativi digitali conoscono veramente il loro ambiente?* condotta nel gennaio 2015 da IPSOS per Save the Children, rileva come il bullismo sia percepito dal 69% dei ragazzi intervistati come "tra i maggiori pericoli per i più giovani"; e per il 38% il primo dei pericoli è proprio il cyberbullismo.

In occasione di un'analisi successiva, *Il consenso in ambiente digitale: percezione e consapevolezza tra gli adulti e tra gli adolescenti*, condotta nel gennaio 2017 da IPSOS per Save the Children, emerge che un ragazzo su dieci tra quelli intervistati ha subito atti di cyberbullismo e il 21% di loro ha avuto esperienza di amici che ne sono state vittime.

Si possono distinguere *otto tipologie di cyberbullismo*, differenti per la modalità attraverso la quale si manifestano e lo "spazio" o contesto virtuale in cui si inseriscono:

1. flaming: l'invio di messaggi online violenti e/o volgari mirati a suscitare scontri verbali;
2. harassment: l'invio ripetuto di messaggi insultanti con l'obiettivo di ferire qualcuno;
3. denigration: il parlar male di qualcuno per danneggiare la sua reputazione, via e-mail, messaggistica istantanea, etc.;
4. impersonation: la sostituzione di persona, il farsi passare per un'altra persona e inviare messaggi o pubblicare testi repressibili;
5. exposure: la pubblicazione online di informazioni private e/o imbarazzanti su un'altra persona;

6. trickery: l'inganno, ovvero ottenere la fiducia di qualcuno per poi pubblicare o condividere con altri le informazioni confidate;
7. exclusion: escludere deliberatamente una persona da un gruppo, per ferirla;
8. cyberstalking: ripetute e minacciose molestie e denigrazioni.

La ricerca condotta su 2.419 adolescenti dall'Osservatorio sull'uso e l'abuso della rete informatica Open Eyes (2012) – di cui fanno parte oltre al MIUR anche l'associazione Chiama Milano, l'Istituto Niccolò Machiavelli, il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Napoli – ha permesso di stilare già nel 2012 una classifica delle persecuzioni online:

1. Flaming: messaggi violenti o volgari.
2. Denigrazione e danneggiamento della reputazione.
3. Furto di identità, ovvero la creazione di un profilo fittizio.
4. Isolamento relazionale pratica, attraverso l'esclusione della vittima dai gruppi di amici.

Sebbene la prevalenza di cyberbullismo nei diversi paesi sia molto diversificata, con range che vanno dal 6% al 18% di vittime di cyberbullismo tra i bambini e adolescenti utilizzatori di internet (cfr Livingstone, S., Haddon, L., Görzig, A., and Ólafsson, K. 2011), le ricerche europee mostrano come il cyberbullismo sia diffuso quanto il bullismo faccia-a-faccia. Un recente aggiornamento di tali indagini europee, rileva che il 10% dei ragazzi italiani intervistati è stato vittima di bullismo online o offline, il 6% è stato vittima di cyberbullismo (Mascheroni, G. e Ólafsson, K., *Accesso, usi, rischi e opportunità di internet per i ragazzi italiani*. I primi risultati di EU Kids Online 2017, EU Kids Online e OssCom, 2018). Dall'ultima ricerca di Telefono Azzurro e Doxakids (2017) emerge come il 35% dei ragazzi riporti di aver subito bullismo o cyberbullismo. Il cyberbullismo equivale al 14% degli episodi dichiarati.

Il fenomeno del cyberbullismo è in ogni caso ben conosciuto dai ragazzi italiani da alcuni anni. Una ricerca di Telefono Azzurro e Doxakids del 2014 evidenziava come l'80,3% ne avesse sentito parlare e 2 ragazzi su 3 conoscessero qualcuno che ne era stato vittima. Inoltre, 1 ragazzo su 3 dichiarava di esserne stato vittima in prima persona (10,8% degli intervistati; 9,1% dei maschi e 12,6% delle femmine). Nell'anno 2016, i casi di cyberbullismo gestiti dal servizio (linea e chat) 1.96.96 di Telefono Azzurro sono stati 54 e corrispondono al 29% delle richieste di aiuto per problematiche relative ad Internet (Telefono Azzurro, elaborazione dati 2017). I casi gestiti da Telefono Azzurro, nel 2016, hanno evidenziato come nella maggior parte dei casi la vittima sia una femmina (67%) e la fascia di età più interessata sia quella dagli 11 ai 14 anni (62%), seguita da quella 15-17 anni (33%).

Indicazioni operative | Nel Maggio del 2017, il Parlamento Italiano ha approvato la nuova legge in materia di disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo, la quale, in linea con gli esperti internazionali, definisce il **cyberbullismo** come *“qualunque forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti on line aventi ad oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo*

di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso, o la loro messa in ridicolo". Oltre a definire la condotta rientrante nel provvedimento contro il fenomeno del cyberbullismo, il quadro normativo adotta una serie di azioni a carattere preventivo quale la strategia di attenzione, la tutela dei soggetti e l'educazione nei confronti dei minori coinvolti - sia vittime che responsabili di illeciti - assicurando l'attuazione di interventi per tutte le fasce di età nell'ambito delle istituzioni scolastiche.

- L'oscuramento del contenuto nel web: la vittima di cyberbullismo, che abbia compiuto almeno 14 anni, o i genitori o esercenti la responsabilità sul minore se infra-quattordicenne, possono inoltrare al titolare del trattamento o al gestore del sito internet o del social media (Internet Service Providers) un'istanza per l'oscuramento, la rimozione o il blocco di qualsiasi altro dato personale del minore, diffuso nella rete internet, previa conservazione dei dati originali. Qualora l'ISP non avesse informato l'utente entro 24h e di aver preso in carico la richiesta, o provveduto a rimuovere il contenuto entro le 48 ore seguenti, l'interessato può rivolgersi direttamente al Garante della Privacy, il quale interverrà direttamente entro le successive 48 ore.
- Il ruolo della scuola nel contrasto al fenomeno: la scuola contribuisce alla prevenzione del fenomeno predisponendo attività di educazione alla legalità e all'uso consapevole di internet. Ogni Istituto scolastico dovrà inoltre individuare un referente per le iniziative contro bullismo e cyberbullismo.
- Il ruolo del Dirigente Scolastico: al Dirigente Scolastico venuto a conoscenza di atti di cyberbullismo (salvo che il fatto costituisca reato) spetta di informare le famiglie dei minori coinvolti in atti di bullismo e, se necessario, convocare gli interessati e le famiglie o tutori per adottare misure di assistenza alla vittime e sanzioni e percorsi rieducativi per i responsabili dell'illecito.
- L'ammonimento del questore: in caso di ingiuria, diffamazione, minaccia e/o trattamento illecito di dati personali commessi mediante internet da minori ultraquattordicenni, nei confronti di un altro minore e non sia ancora proposta querela o presentata denuncia, è prevista l'applicazione di procedura di ammonimento da parte del questore (come in materia di stalking). A tal fine il questore convoca il minore, insieme ad almeno un genitore o ad altra persona esercente la responsabilità genitoriale; gli effetti dell'ammonimento cessano al compimento della maggiore età.
- Il ruolo del MIUR: il Ministero predispone le linee di orientamento su prevenzione e contrasto. Sarà disposto inoltre, un percorso formativo del personale scolastico e la promozione di un ruolo attivo degli studenti e di ex studenti in attività di peer education, nella prevenzione e nel contrasto del cyberbullismo nelle scuole, come già previsto dalla legge 107 'Buona Scuola'.
- Il ruolo di Polizia Postale ed Associazioni Territoriali: la Polizia Postale e delle Comunicazioni è responsabile del monitoraggio del Web e collabora alla redazione e supporto di attività a livello scolastico. I servizi territoriali, con l'ausilio delle associazioni e degli altri enti che perseguono le finalità della legge, promuovono invece progetti personalizzati per sostenere le vittime di cyberbullismo e a rieducare, anche attraverso l'esercizio di attività riparatorie o di utilità sociale, i minori autori di cyberbullismo.
- La Presidenza del Consiglio: istituisce un tavolo tecnico con i compiti di redigere un piano d'azione integrato per contrastare e prevenire il bullismo e realizzare una banca dati per il monitoraggio del fenomeno. È previsto inoltre che entro il 31 dicembre di ogni anno, a partire dal 2018, il Tavolo farà una relazione al Parlamento sulle attività svolte.

Siti Pro-Suicidio

Descrizione | I siti pro-suicidio costituiscono dei luoghi nel *cyber* spazio (siti, blog, etc.) che giustificano il suicidio e scoraggiano l'uso di risorse supportive per chi soffre di problematiche psicopatologiche (anche proibendo l'ingresso nei forum di discussione a chi, ad esempio, cerca di fornire un aiuto o dare dei consigli utili per allontanare l'idea suicidaria).

Secondo i dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (2015) il suicidio e la morte accidentale da autolesionismo erano la terza causa di mortalità degli adolescenti nel 2015, con una stima di 67.000 morti. L'autolesionismo si verifica in gran parte tra gli adolescenti più grandi, e globalmente è la seconda causa di morte per le ragazze adolescenti di età maggiore. E' la principale causa di morte o la seconda di adolescenti in Europa e Sud-Est asiatico. Negli ultimi anni, per il mondo giovanile la Rete è diventata una delle principali fonti di scambio e di informazione: il facile accesso a blogs, chat o, in generale, ad informazioni sulle tecniche e i metodi per suicidarsi, può costituire un rischio per alcuni adolescenti che magari già hanno alcune fragilità. I siti pro-suicidio possono in tal senso promuovere, orientare o motivare una persona vulnerabile verso l'assunzione di condotte auto lesive e quindi costituire pericolo per la salute dei giovani stessi.

Uno studio presentato nel 2011 al XV Congresso Nazionale della Società Italiana di Psicopatologia mette in evidenza l'accessibilità e i contenuti che caratterizzano questi siti. La prima fase della ricerca ha previsto l'inserimento di alcune parole chiave nei cinque motori di ricerca italiani più diffusi: "suicidio", "metodi per il suicidio", "metodi sicuri di suicidio", "metodi efficaci per suicidarsi", "come suicidarsi", "come uccidersi", "metodi facili per suicidarsi", "suicidio senza sofferenza", "suicidio senza paura", "suicidio veloce". Sono stati presi in considerazione i primi dieci siti visualizzati, che sono stati successivamente inseriti in 14 categorie. Sono state analizzate circa 500 pagine web. A ciascun sito è stato attribuito un punteggio, da 1 a 10, che ne potesse identificare l'accessibilità. La maggior parte (51%) dei siti analizzati fornisce informazioni su come suicidarsi e promuove o incoraggia il suicidio. Una percentuale minore si occupa di prevenzione o la scoraggia esplicitamente (16,2%).

I risultati di questo studio evidenziano che esiste una mancanza di controllo sulla diffusione di informazioni online.

Attualmente in Italia non esiste una legge che limita la libertà di questo fenomeno, mentre i motori di ricerca dovrebbero intervenire per salvaguardare la vita dei soggetti in età

evolutiva, dando la priorità ai siti che cercano di dissuadere le persone dall'intenzione di togliersi la vita. Uno studio condotto in diversi paesi d'Europa (Livingstone, S., Mascheroni, G., Ólafsson, K. & Haddon, L. with the networks of EU Kids Online and Net Children Go Mobile (2014) *Children's online risks and opportunities: Comparative findings from EU Kids Online and Net Children Go Mobile*, 2014), ha mostrato che il 29% degli 11-16enni è venuto a contatto con contenuti potenzialmente dannosi generati sul web da un altro utente, che nel 23% dei casi erano messaggi di odio e nel 17% contenuti che inneggiano al suicidio e ad atti autolesivi.

Sono sempre più frequenti i casi di adolescenti che online notano frasi di coetanei che esprimono l'intenzione di farsi del male, come dichiara il 19% del campione intervistato nell'indagine Telefono Azzurro e Doxakids (2016). In particolare, lo indicano più le femmine dei maschi (21,4% vs 16%). Sempre secondo questa ricerca di Telefono Azzurro, il 3% del campione ammette di aver visitato siti che esaltano il suicidio, l'anoressia o altre problematiche simili.

Questi dati appaiono ancora più significativi alla luce dei trend che riguardano i casi di autolesionismo e comportamenti suicidari nel nostro paese: una ricerca dell'Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) mostra che nei casi di autolesionismo un sensibile aumento è stato registrato negli ultimi anni (OECD, 2013).

In base ai dati di una precedente ricerca di Telefono Azzurro (Telefono Azzurro e Doxakids, 2014), risultava come spesso gli adolescenti utilizzassero i social network per esprimere la propria sofferenza e lanciare una richiesta di aiuto: a quasi un adolescente su 2 (46,6%) era capitato di leggere post online che gli/le facessero pensare che chi li aveva scritti volesse farsi del male.

Indicazioni operative | Per la valutazione e gestione del rischio e/o il trattamento di problematiche legate alla messa in atto di presunte/possibili condotte suicidarie (tentativi di suicidio, etc.) o auto-aggressive (autolesionismo) e/o di situazioni non specificate di disagio diffuso è opportuno rivolgersi alle strutture preposte per offrire il necessario supporto socio-sanitario. Si dovrà in tal senso valutare, a seconda del livello di rischio, quale struttura contattare per affrontare il problema. Nel caso di una situazione di emergenza si farà riferimento ai presidi di pronto soccorso (118) o alla Polizia Postale e delle Comunicazioni nel caso l'intento sia espresso attraverso i servizi messi a disposizione dalla Rete, soprattutto nel caso non sia possibile identificare chiaramente la persona minorenne (ad es. in un profilo di social network). Nelle restanti si potrà fare riferimento alle strutture pubbliche preposte per offrire una consultazione generica (studio del pediatra o del medico di base) o specifica (Consultorio Familiare, servizio di Neuropsichiatria Infantile o altra struttura specializzata, come ad esempio un centro per la prevenzione del suicidio).

Siti Pro-Anoressia e Pro-Bulimia

Descrizione | I siti pro-ana e pro-mia costituiscono quei luoghi virtuali (prevalentemente blog, ma anche forum e profili su social network) in cui vengono diffusi consigli e tecniche mirate a contrastare la fame e promuovere l'assunzione di comportamenti alimentari disfunzionali.

I Disturbi del Comportamento Alimentare (DCA) sono caratterizzati da una persistente alterazione della condotta alimentare e dalla presenza di comportamenti volti al controllo del peso e della forma del corpo, che possono arrecare danni alla salute fisica e compromettere in misura significativa il funzionamento psicosociale. Essi comprendono l'anoressia nervosa, la bulimia nervosa, il disturbo da alimentazione incontrollata e i disturbi dell'alimentazione non altrimenti specificati (Ministero della Salute, 2013).

Forum, network e, soprattutto, blog che promuovono l'assunzione di comportamenti alimentari disfunzionali da parte di adolescenti e giovani adulti possono così diventare dei "luoghi" di incontro, scambio e condivisione tra persone vulnerabili accomunate dalla stessa ossessione: il cibo.

L'accesso e la frequentazione di questi spazi virtuali sono considerati azioni pericolose a tal punto che attualmente in Italia si sta riflettendo sull'introduzione di strumenti normativi in grado di contrastare questo fenomeno. Nello specifico, è in discussione alla Camera una proposta di legge (presentata il 21 gennaio 2014) per l'introduzione nel codice penale dell'articolo 580-*bis* concernente il reato di "Istigazione a pratiche alimentari idonee a provocare l'anoressia o la bulimia o altri disturbi del comportamento alimentare, nonché disposizioni in materia di prevenzione e diagnosi precoce dei disturbi alimentari".

Tra i contenuti di questi spazi virtuali si legge che la perfezione è rappresentata dai 40 Kg e che per raggiungerla, bisogna attraversare un percorso graduale caratterizzato da vari passaggi che dipendono dal peso di partenza. Si parla sempre di cibo: in ogni *post* c'è un riferimento a quello che si è mangiato o a ciò che si ha intenzione di mangiare o non mangiare. Elemento distintivo che accomuna la maggior parte dei siti pro-ana (o pro-mia) è la descrizione del diario alimentare, tutto quello che le autrici hanno ingerito nell'arco della giornata. Accanto ad ogni alimento c'è il conteggio delle calorie e la somma finale di quelle assunte nell'arco dell'intera giornata. Anche l'*aria* può essere presente nel diario alimentare e quasi tutte le blogger indicano questo elemento per sottolineare come siano riuscite a non mangiare nulla. Poi c'è la palestra e tutte le attività svolte: anche in questo caso la descrizione è dettagliata. Ore di corsa sul *tapis roulant* perfettamente cronometrate,

numero di esercizi addominali eseguiti: la descrizione è minuziosa. Ogni movimento, ogni azione viene calcolata, conteggiata: scuola, palestra, passeggiate e le scale.

Da uno studio pubblicato sull'American Journal of Public Health (Borzekowski, D.L.G., *A Content Analysis of Pro-Eating Disorder Web Sites*, 2010) emerge che su 180 siti analizzati (soltanto americani e probabilmente nemmeno tutti quelli realmente esistenti sull'argomento), il 79% offre servizi interattivi, l'84% parla di anoressia, mentre il 64% parla di bulimia, e tra questi ovviamente una buona percentuale inneggia a entrambe. L'85% di questi siti, poi, mostra fotografie di presunti "modelli" da seguire, spaventosi esempi di magrezza; l'83% invece fornisce anche consigli pratici per raggiungere un pericoloso stato di incosciente alterazione di sé: consigli per dare di stomaco, per usare lassativi più veloci, per coprire le tracce della malattia agli altri, per diventare bugiarde con tutti.

Il 25% dei ragazzi dai 12 ai 18 anni che hanno preso parte alla ricerca condotta da Telefono Azzurro e Doxakids nel 2016 ha dichiarato di vedere tra i rischi di Internet quello di visitare siti che esaltano l'anoressia.

Indicazioni operative | Per la valutazione e gestione del rischio e/o il trattamento di problematiche legate alla messa in atto di presunte/possibili condotte alimentari disfunzionali e/o di situazioni non specificate di disagio diffuso è opportuno rivolgersi alle strutture preposte per offrire il necessario supporto psicologico e/o sanitario. Si dovrà in tal senso valutare, con il supporto del pediatra o del medico di base, quale servizio o struttura contattare, per ottenere delle informazioni o effettuare una valutazione (ad esempio presso un servizio di Neuropsichiatria infantile competente territorialmente) e/o iniziare un percorso di cura presso una struttura specializzata (come ad esempio comunità o ambulatori dedicati alla valutazione e al trattamento dei disturbi alimentari).

Videogiochi e Giochi d'Azzardo on line

Descrizione | Il videogioco è un gioco gestito da un dispositivo elettronico che consente di interagire con le immagini di uno schermo. Se si pensa ai primi videogiochi – il primo ad uso domestico è stato “Pong” che vide la luce nel 1974 - è facile rendersi conto dello sviluppo tecnologico avvenuto in un arco di tempo relativamente breve. Oggi, la categoria videogiochi è presente infatti su differenti supporti e il loro utilizzo diventa sempre più diffuso ed assiduo: dalla metà degli anni '80 ad oggi i videogiochi sono diventati parte integrante della vita di bambini e adulti, con la conseguente diffusione di prodotti sempre più complessi e intriganti.

Dai dati della ricerca di Telefono Azzurro e Doxakids (2018) emerge che quasi 1 ragazzo su 2 degli 8-11enni utilizza le app del proprio smartphone - principalmente - per giocare online (50,4% maschi vs 36,8% femmine).

Inoltre Il 21% degli 8-11enni gioca almeno due ore al giorno (27,5% maschi vs 14,7% femmine), il 33% della fascia 12-18 anni (37,3% maschi vs 29,5% femmine) (Telefono Azzurro e Doxakids, 2018).

Come qualsiasi altro gioco, anche il videogioco rappresenta e riproduce differenti contesti e oggetti reali o astratti, temi avveniristici e fantascientifici oppure ispirati al mondo del cinema o della televisione, che possono diventare modelli di comportamento per ragazzi e bambini. Per questo motivo, la diffusione dei videogiochi rappresenta un ambito di particolare interesse: il loro utilizzo coinvolge bambini e ragazzi in un processo che si caratterizza in termini di abilità, capacità, maturità che non sono solo tecniche ma legate soprattutto alla capacità dei ragazzi e delle ragazze di elaborare i contenuti a cui sono esposti.

C'è un ampio dibattito tra gli esperti e in letteratura, sul rapporto tra esposizione ai contenuti violenti veicolati da un videogioco e aumento di comportamenti aggressivi messi in atto da bambini e ragazzi nella vita reale. Non si è pervenuti tuttavia a risultati univoci e concordi sull'argomento: differenti studi evidenziano soprattutto il rischio di una normalizzazione della violenza. Assistervi anche nella vita reale suscita minore impatto emotivo, perché per i ragazzi che vi sono molto esposti nell'ambiente virtuale, essa diventa 'normale'. Altri studi indicano i videogiochi violenti come uno dei tanti fattori che possono facilitare condotte ostili (Bartolomeo, A., Caravita, S. C. S. (eds.), *Il bambino e i videogiochi. Implicazioni psicologiche ed educative*, 2004). La premessa fondamentale da cui è necessario partire è quindi che i videogiochi non rappresentano di per sé un rischio per lo sviluppo dei ragazzi e degli adolescenti. Al contrario, sempre da più parti, e come emerso nel corso della ricerca

condotta da Adiconsum *Il mondo dei videogiochi raccontato dai ragazzi tra falsi miti e opportunità educative* (2010), si evidenzia un approccio che sottolinea i fattori positivi dei videogiochi: essi sono usati come una risposta ai bisogni di bambini/e e adolescenti inseriti in contesti eterogenei ed interattivi caratterizzati dall'uso coinvolgente e diffuso delle nuove tecnologie. In tal senso, gli aspetti positivi legati ai videogiochi si riferiscono al fatto che gli stessi possono:

- a) contribuire allo sviluppo di abilità tecniche e strategiche;
- b) migliorare la coordinazione oculo-motoria;
- c) contribuire all'acquisizione di abilità di problem solving.

Al tempo stesso le criticità connesse all'utilizzo dei videogiochi possono essere:

- a) la dipendenza legata ad un loro uso eccessivo, con il rischio di trascurare lo studio e le relazioni amicali;
- b) se utilizzati per molte ore, possibili problemi di salute legati all'eccessivo stress, a disturbi del sonno, manifestazioni di ansia ecc., ma anche il rischio di sviluppare una miopia indotta dall'eccessivo sforzo di messa a fuoco ravvicinata (questo vale in generale anche per il cellulare);
- c) i rischi di subire violazioni della privacy;
- d) contatti indesiderati nei casi di videogiochi online;
- e) esposizione a contenuti potenzialmente dannosi;
- f) rischio di virus e malware sui dispositivi (a causa di app infette) e di phishing;
- g) rischi specifici legati al gioco d'azzardo online, inclusa la ludopatia.

Una recente ricerca (Rechichi, De Mojà, Aragona, *Video Game Vision Syndrome: A New Clinical Picture in Children*, 2017) ha evidenziato l'insorgenza di problemi visivi nei bambini di età compresa tra la prima infanzia e l'età scolare quando i bambini trascorrono troppo tempo davanti ai videogiochi, soprattutto prima dei 6 anni. Per questo si consiglia un utilizzo limitato fino ai 6 anni e non oltre l'ora e mezza fino ai 10, evitando fino a tale età il 3D. Importante anche avere una luce accesa per evitare gli effetti negativi della luce blu emessa da computer, tablet e smartphone.

I videogiochi possono essere classificati in base a diversi criteri:

1. Videogiochi online e offline.
2. Piattaforma: le console oggi consentono la modalità online e sono di fatto piattaforme social che permettono ai ragazzi di conoscersi e di giocare insieme, spesso con contenuti violenti. È questo uno dei rischi percepiti dai ragazzi intervistati da Telefono Azzurro e Doxakids (2016), individuato dal 15% dei ragazzi intervistati. Il 6% dei 12enni intervistati ha già vissuto situazioni di questo tipo.
3. In base alla tipologia: azione, sport, musicale, rompicapo, di ruolo, simulazione, strategia e anche per adulti.
4. Per fascia d'età: al fine di comprendere se un videogioco presenta dei contenuti adatti

ad un pubblico di minori, è possibile far riferimento alla classificazione PEGI (Pan-European Game Information – Informazioni paneuropee sui giochi (<http://www.pegi.info/it/index>)). Il sistema PEGI fornisce raccomandazioni dettagliate sull'adeguatezza del contenuto di un gioco per una particolare età, sotto forma di etichette di classificazione e descrittori di contenuto, posti sulla confezione dei giochi. Tutti i giochi per console Microsoft, Nintendo e Sony presentano tale classificazione, così come tutti i giochi per PC dei principali editori europei e americani disponibili sul territorio europeo; anche i produttori italiani aderiscono a tale classificazione (AESVI – Associazione Editori Software Videoludico Italiana; www.aesvi.it).

I rivenditori di giochi solitamente richiedono che i prodotti siano etichettati da PEGI e, di conseguenza, è molto raro trovare un gioco in vendita non classificato: tuttavia non sono obbligati a seguire la classificazione e possono vendere qualsiasi prodotto senza vincoli per l'età del destinatario o dell'acquirente.

Alcuni tipi di piattaforma offrono giochi caratterizzati da un meccanismo di accesso gratuito (meccanismo free-to-play che consente di scaricarli e utilizzarli a costo zero) ma al loro interno includono contenuti extra a pagamento o funzioni sbloccabili solo con abbonamenti a pagamento.

Da non sottovalutare il rischio connesso alle "microtransazioni": nei videogame che rappresentano la vera induzione alla spesa inconsapevole dei ragazzi ed al gioco d'azzardo, invitando i video giocatori di ogni età all'acquisto (con moneta reale) delle monete virtuali usate nei giochi, per potenziare i personaggi e le loro dotazioni. Nel 2015 l'azienda californiana Activision Publishing INC ha brevettato un sistema per sollecitare gli acquisti tramite microtransazioni nei videogame online con modalità multiplayer, attraverso un meccanismo di influenza dei giocatori più esperti ed affermati sui giocatori neofiti. Non mancano i casi di società che hanno deciso di sospendere acquisti in-app nell'ambito di videogiochi da loro prodotti, a seguito di serie problematiche sorte con i giocatori.

Il gioco d'azzardo online, che è cosa diversa dal videogioco, in molti casi sfugge alle restrizioni di età vigenti del nostro paese, stabilite proprio per la protezione dei minori. Ad esempio, la registrazione sulle piattaforme di gioco e di scommessa può essere fatta con documenti di identità del genitore o di un amico maggiorenne: vi sono anche siti di gioco illegale che, in quanto tali, non si preoccupano di applicare barriere di ingresso ai minori. Il minore è più vulnerabile dell'adulto alle sollecitazioni emotive ed alla ricerca di gratificazione legate alla scommessa e alla vincita, risultando dunque più esposto al rischio di dipendenza patologica e gioco compulsivo. Ancora, ci sono chat di gioco (ambienti assolutamente non controllati e non controllabili) che espongono al rischio di essere attratti in chat di appuntamenti, che offrono scommesse illegali, giochi a tema erotico ecc., che puntano proprio ai soggetti vulnerabili ed ai minori.

Rischi specifici, nel gioco d'azzardo, sono anche legati all'uso del cosiddetto "conto di gioco" che si usa per gestire le somme di denaro scommesse e le somme vinte: il sistema di pagamento può essere non sufficientemente protetto (con rischio di sottrazione dei dati della carta di pagamento), così come il sistema di protezione dell'account e del credito di gioco può essere oggetto di intrusioni e sottrazioni (uso indebito del credito da parte di giocatori hackers). Se il Conto di gioco o borsellino elettronico è tenuto presso un operatore illegale (spesso opportunamente collocatosi in zone franche oltreoceano, a scanso di

punibilità) il rischio è anche di vedersi addebitare le somme quando si scommette, ma non vedersi poi accreditare le vincite o liquidare il conto a credito in chiusura, senza poter poi in alcun modo esigerlo. In alcuni casi la scommessa si paga con il credito telefonico e le garanzie di recuperare le somme indebitamente sottratte sono pressoché nulle.

Le prassi commerciali sleali in questo ambito sono all'ordine del giorno, anche per gli operatori cosiddetti legali, che ostacolano la fuoriuscita dei giocatori dai loro sistemi cercando di non liquidare mai in denaro le vincite, ma di farle impiegare per nuove scommesse e partite.

I genitori, oltre ad educare con scrupolo i figli su queste problematiche, dovrebbero osservare attentamente i loro comportamenti, dal tempo trascorso a giocare online, alle modalità di gioco e di relazione con altri giocatori, all'uso del denaro di cui i ragazzi dispongono o all'uso eventualmente non autorizzato della carta di credito dei genitori.

Quando si acquista un videogioco, occorre prestare attenzione alla classificazione PEGI ed ai descrittori di contenuto presenti; quando si acconsente alla partecipazione dei figli ad una Community di Gioco, bisogna innanzitutto documentarsi sulle sue funzionalità e valutare personalmente i potenziali rischi che esse presentano; poi illustrare ai ragazzi i pericoli individuati ed istruirli sulle opportune precauzioni. È sconsigliabile, infine, far utilizzare ai figli la propria carta di credito per acquisti online anche preventivamente approvati, per evitare che ne possano fare successivamente uso senza chiedere il consenso: meglio una carta prepagata con piccole somme e con estratto conto consultabile dal genitore.

Indicazioni operative | Un ragazzo/a che si isola fisicamente quando gioca vuole probabilmente evitare di far sapere al genitore che sta giocando in un contesto potenzialmente nocivo (giochi violenti o con contenuti diseducativi, chat di gioco o casinò online): con discrezione, è necessario accertarne il motivo e provvedere.

Ancora, un ragazzo/a che perde interesse per le amicizie, lo sport e la scuola o che impiega la maggior parte dei suoi soldi nel gioco (che si tratti di acquistare funzionalità per comuni videogiochi online o di scommesse, va anche appurato), è esposto al rischio di entrare in un vortice di progressiva dipendenza, con potenziali conseguenze psicologiche, sociali ed economiche: occorre grande sensibilità ai campanelli d'allarme (tende ad essere apatico/a o irascibile quando non può giocare; si arrabbia quando lo/la si interrompe mentre gioca, o quando gli/le si impedisce di giocare; i pensieri e le fantasie sono focalizzati sul gioco, anche quando svolge altre attività; presenta alterazioni o anomalie nelle abitudini alimentari, nell'igiene personale, nelle funzioni fisiologiche, nel sonno).

Le famiglie con membri affetti (anche in passato) da forme di dipendenza, dal gioco, dalle sostanze stupefacenti o dall'alcol, dovrebbero con particolare attenzione seguire i figli, essendo stato accertato che vi è una maggiore incidenza di casi.

Qualora si verifichi che un sito di gioco d'azzardo presente in Rete consenta l'accesso ai minori, è opportuno segnalarlo alla Polizia Postale e delle Comunicazioni che provvederà agli accertamenti del caso ed alle necessarie azioni repressive.

Pedopornografia online

Descrizione | La pedopornografia online è un reato (art. 600-ter comma 3 del c.p.) che consiste nel produrre, divulgare, diffondere e pubblicizzare, anche per via telematica, immagini o video ritraenti persone minorenni coinvolte in comportamenti sessualmente espliciti, concrete o simulate o qualsiasi rappresentazione degli organi sessuali a fini soprattutto sessuali.

La legge n. 269 del 3 agosto 1998 *“Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di schiavitù”*, in linea con i principi della Convenzione ONU del 1989 sui diritti del fanciullo e a quanto sancito dalla dichiarazione finale della Conferenza mondiale di Stoccolma (adottata il 31 agosto 1996) introduce nuove fattispecie di reato (come ad esempio il turismo sessuale) e, insieme alle successive modifiche e integrazioni contenute nella legge n. 38 del 6 febbraio 2006, segna una tappa fondamentale nella definizione e predisposizione di strumenti atti a contrastare i fenomeni di sfruttamento sessuale a danno di minori.

La legge 38/2006 *“Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet”* introduce alcune importanti modifiche come l'introduzione del reato di “pornografia minorile virtuale” (artt. 600 ter e 600 quater c.p.) che si verifica quando il materiale pedopornografico rappresenta immagini relative a bambini/e ed adolescenti, realizzate con tecniche di elaborazione grafica non associate, in tutto o in parte, a situazioni reali, la cui qualità di rappresentazione fa apparire come vere situazioni non reali.

La pedopornografia esiste almeno da quando esiste la fotografia e, quindi, da prima dell'avvento di Internet.

Tuttavia, l'espansione senza precedenti delle comunicazioni avvenuta con la Rete, ha radicalmente cambiato il modo in cui il materiale pedopornografico viene prodotto e diffuso, contribuendo ad un aumento della sua disponibilità e accessibilità.

Chiunque sia in possesso di competenze informatiche di base è, oggi, in grado di pubblicare o cercare materiale online con relativa facilità, mantenendo un certo livello di anonimato.

La diffusione della banda larga consente di caricare e scaricare velocemente video e foto anche di grandi dimensioni, così come la diffusione delle videocamere e dei cellulari con videocamera incorporata, consente la produzione “in house” di materiale video, riproducibile facilmente online.

Secondo i dati contenuti nell'ultimo (2016) Rapporto Annuale di INHOPE¹ e che fanno

¹ Inhope è un'associazione internazionale che promuove la cooperazione tra le Hotlines nel mondo
- www.inhope.org

riferimento alle segnalazioni pervenute nel 2016 alle Hotline afferenti al network:

- il 91% dei siti che ospitano materiale pedopornografico è di natura non commerciale, per cui non finalizzati alla vendita ma eventualmente allo scambio dello stesso;
- le vittime presenti nei contenuti foto e video pedopornografici analizzati sono di genere femminile nell'94% dei casi e maschile nel 5% dei casi. Il restante 1% dei contenuti coinvolge vittime di entrambi i sessi;
- si rileva un preoccupante abbassamento dell'età media delle vittime: i bambini che rientrano nella fascia della prima infanzia presenti nelle immagini/video nel 2016 erano il 1,3%, il 56% pre-puberi (≤ 14 anni) e il 42,7% puberi (14-18 anni).

L'anno 2016 ha visto inoltre un aumento delle segnalazioni per casi di pedopornografia online. Infatti, se nel 2015 rappresentavano il 3,3% dei casi gestiti dal servizio 1.96.96 di Telefono Azzurro, per le motivazioni di abuso sessuale e pedofilia, nel 2016 rappresentano un consistente 4,3% (Telefono Azzurro, elaborazione 2017).

Indicazioni operative | Qualora navigando in Rete si incontri materiale pedopornografico è opportuno segnalarlo, anche anonimamente, attraverso il sito www.generazioni-connesse.it alla sezione "Segnala". Questo per facilitare il processo di rimozione del materiale stesso dalla Rete e allo stesso tempo consentire le opportune attività investigative finalizzate ad identificare chi possiede quel materiale, chi lo diffonde e chi lo produce, ma, soprattutto, ad identificare i minori abusati presenti nelle immagini e video, assicurando la fine di un abuso che potrebbe essere ancora in corso e il supporto necessario.

Parallelamente, se si ravvisa un rischio per il benessere psicofisico delle persone minorenni coinvolte nella visione di questi contenuti, sarà opportuno rivolgersi ad un servizio deputato ad offrire un supporto psicologico anche passando per una consultazione presso il medico di base o pediatra di riferimento. Le strutture pubbliche a cui rivolgersi sono i servizi socio-sanitari del territorio di appartenenza (Consultori Familiari, Servizi di Neuropsichiatria infantile, centri specializzati sull'abuso e il maltrattamento all'infanzia, etc.).

Nel caso in cui una persona minorenne sia direttamente coinvolta nelle immagini, bisogna tenere in considerazione che l'attuale normativa (legge 172 del 2012, art. 351 c.p.p.) prevede che la persona coinvolta in qualità di vittima o testimone in alcune tipologie di reati, tra cui la pedopornografia online, debba essere ascoltata dalle autorità competenti in sede di raccolta di sommarie informazioni con l'ausilio di una persona esperta in psicologia o psichiatria infantile.

Grooming o Adescamento online

Descrizione | Il *grooming* (dall'inglese "groom" - curare, prendersi cura) rappresenta una tecnica di manipolazione psicologica che gli adulti potenzialmente abusanti, utilizzano per indurre i bambini/e o adolescenti a superare le resistenze emotive e instaurare una relazione intima e/o sessualizzata. Gli adulti interessati sessualmente a bambini/e e adolescenti utilizzano anche gli strumenti (chat, SMS se sta utilizzando il proprio Smartphone o Tablet, social network, ecc) messi a disposizione dalla Rete per entrare in contatto con loro.

Il *grooming* definisce il percorso attraverso il quale, gradualmente, l'adulto instaura una relazione - che deve connotarsi come sessualizzata - con il/la bambino/a o adolescente.

Tale percorso si sviluppa secondo fasi distinte:

1. in genere, dopo i primi contatti, che possono avvenire tramite una chat-room o un social network, il potenziale abusante si informa sul livello di "privacy" nel quale si svolge il contatto con il bambino/a o adolescente (ad esempio dove è situato il computer in casa, se i genitori sono presenti, se sta utilizzando il proprio smartphone o tablet, ecc.);
2. dopo aver ottenuto queste informazioni, avvia un processo finalizzato a conquistarne la fiducia; condividendo, ad esempio, interessi comuni (musica, attori/attrici preferiti, hobby, ecc.) per passare poi a confidenze di natura sempre più privata e intima. In questa fase può verificarsi lo scambio di immagini, non sempre a sfondo sessuale (almeno in una prima fase);
3. quando l'adulto è certo di non correre il rischio di essere scoperto, inizia la fase dell'esclusività, che rende impenetrabile la relazione ad esterni. È in questa fase che può avvenire la produzione, l'invio o lo scambio di immagini – anche attraverso l'utilizzo di una webcam - a sfondo sessuale esplicito e la richiesta di un incontro offline. Spesso materiale pedopornografico può essere utilizzato dall'adulto al fine di normalizzare e rendere accettabile una relazione sessualizzata tra un adulto e un/a bambino/a o adolescente. Le stesse immagini/video oppure i testi inviati dalla persona minorenne in cui, ingenuamente può avere confessato, ad esempio, le sue fantasie sessuali, possono poi essere utilizzate in forma ricattatoria in seguito ad un suo eventuale rifiuto nel continuare il rapporto online o nell'avviare una vera e propria relazione sessuale offline.

Contrariamente a quanto si può pensare, non sono solo le ragazze ad essere esposte a questa tipologia di rischio; i ragazzi maschi, in particolare se disorientati rispetto alla costruzione della propria identità e orientamento sessuale, possono essere particolarmente vulnerabili e quindi ugualmente esposti alla possibilità di entrare in contatto con adulti potenzialmente abusanti.

Dal 2012 il *grooming* o adescamento online è un reato: art. 609-undecies (Adescamento di minorenni) inserito nella legge 1 ottobre 2012, n. 172.

Secondo un'indagine europea condotta nel 2012 (Livingstone, S., Haddon, L. and Görzig, A. (eds), *Children, risk and safety online: Research and policy challenges in comparative perspective*, 2012) su un campione di oltre 25.000 bambini e adolescenti (età 9-16 anni) provenienti da 25 paesi europei, il 30% ha riferito di avere conosciuto persone estranee attraverso internet (il 23% ne ha conosciute 5 o più). Nel 9% dei casi, al contatto online è seguito un incontro offline, ma solo l'1% ha riferito di essersi sentito preoccupato o turbato per questi incontri, mostrando una sottostima dei possibili rischi connessi all'incontro con persone sconosciute nel biennio 2012-2014.

Dal recente sondaggio Telefono Azzurro e Doxakids (2017), i ragazzi individuano l'adescamento quale rischio principale di Internet. Nello specifico, il 41% teme di "essere contattato da estranei che chiedono informazioni personali e di "ricevere richieste sessuali da parte di adulti", il 36% teme di "essere contattato da adulti all'interno di chat di giochi" e il 35% di essere "contattato da qualcuno che richiede immagini sessualmente esplicite in cambio di ricariche telefoniche o denaro". Tali timori derivano spesso da esperienze negative vissute in prima persona. Infatti, al 17% è capitato di incontrare persone che mentivano sulla loro identità e la stessa percentuale ha ricevuto contatti da parte di estranei che richiedevano indirizzo o numero di telefono. Il 6,5% ha ricevuto pressioni per l'invio di immagini o video sessualmente espliciti.

Nell'anno 2016, il Centro Nazionale di Ascolto 19696 di Telefono Azzurro ha gestito 12 richieste di aiuto riguardanti casi di adescamento di adulto su minore (Telefono Azzurro, elaborazione dati 2017).

Indicazioni operative | Se si ritiene di trovarsi di fronte ad una possibile situazione di adescamento online che coinvolge un/a bambino/a o adolescente sarà opportuno che il computer, lo Smartphone o il Tablet utilizzato dalla persona minorenne non venga più toccato (ad esempio: non sostituirsi al bambino/a e/o adolescente, non rispondere al suo posto, etc.).

Contestualmente, sarà opportuno rivolgersi al Compartimento di Polizia Postale e delle Comunicazioni più vicino o ad altro presidio di Polizia (Questura, Commissariati di Polizia di Stato. o Caserme dei Carabinieri).

Parallelamente, se si ravvisa un rischio per il benessere psicofisico delle persone minorenni coinvolte sarà opportuno rivolgersi ad un servizio deputato ad offrire un supporto psicologico anche passando per una consultazione presso il medico di base o il pediatra di riferimento.

Le strutture pubbliche a cui rivolgersi sono i servizi socio-sanitari del territorio di appartenenza (Consultori Familiari, servizi di Neuropsichiatria infantile, centri specializzati sull'abuso e il maltrattamento all'infanzia, etc.), tenendo comunque in considerazione che l'attuale normativa (legge 172 del 2012, art. 351 c.p.p.) prevede che la persona coinvolta in qualità di vittima o testimone in alcune tipologie di reati, tra cui il grooming, debba essere ascoltata in sede di raccolta di sommarie informazioni con l'ausilio di una persona esperta in psicologia o psichiatria infantile.

Sexting

Descrizione | Con il termine *sexting* - dall'inglese, unione di due parole: sex e texting – si fa riferimento allo scambio di immagini o video - in particolare via smartphone o chat di social network - che ritraggono persone minorenni nude, seminude o in atteggiamenti sessuali.

Un esempio pratico sono quelle situazioni in cui gli adolescenti producono e condividono in maniera consensuale immagini "sexy" di se stessi, spesso tra fidanzati/e, utilizzando lo smartphone che possiedono ormai in età sempre più precoce.

È un fenomeno piuttosto comune tra gli/le adolescenti; si inserisce, infatti, a pieno titolo nel processo di costruzione e scoperta della propria identità ed in particolare della propria sessualità, tipica di questa fase evolutiva. Una foto a seno nudo o sotto la doccia, inviata tramite ad esempio un messaggio di *Whats App*, diventa, in questo caso, un "regalo" per un fidanzato o una fidanzata; dare/diffondere un'immagine "provocante" di se stessi può rappresentare un modo per dimostrarsi "adulti" o "più maturi" non solo agli occhi degli altri, ma anche verso se stessi e gestire le sfide tipiche dell'età adolescenziale.

A differenza di altri contesti, grazie alle caratteristiche degli strumenti tecnologici, gli adolescenti possono infatti sperimentare e "osare" con più libertà e meno pudori. Questa premessa è utile per dare al fenomeno una lettura obiettiva e capire che, in termini di bisogni a cui fa riferimento, non c'è niente di nuovo.

L'utilizzo delle tecnologie digitali, l'impatto che questo ha sulla modalità in cui il fenomeno si manifesta e sulle conseguenze nella vita degli adolescenti coinvolti, richiede però alcune riflessioni importanti su alcune questioni:

- il *controllo*: tutto ciò che si invia tramite smartphone o che si posta online è prevalentemente impossibile da eliminare in forma definitiva; anche se, a pochi istanti dal click, ci si pente, qualcuno potrebbe avere già scaricato le immagini o averle inoltrate immediatamente ad altre persone;
- il rischio di *sextortion*: il rischio è di esporsi anche a possibili ricatti; chi accede a queste immagini/video, le può usare facilmente per danneggiare volutamente chi è ritratto: un ex fidanzato/a che vuole vendicarsi o un cyber bullo possono diffondere questo materiale con estrema facilità e le vittime non avranno mai la possibilità di eliminarlo in modo definitivo;
- la *reputazione*: immagini che possono sfuggire al proprio controllo e hanno avuto una circolazione non voluta, possono nuocere alla reputazione di chi è ritratto/a, creare

problemi con nuovi partner, o addirittura influenzare i futuri rapporti di lavoro;

- *l'adescamento da parte di adulti potenzialmente abusanti*: dando una certa immagine di sé online, magari sul profilo di un social network, si possono attirare persone interessate sessualmente a minori che potrebbero essere incentivate ad accedere ai loro dati personali o a tentare un adescamento;
- *la pedopornografia*: queste immagini/video rientrano a pieno titolo nella definizione di materiale pedopornografico. Produrre questo materiale e soprattutto diffonderlo è reato, come previsto nel nostro codice penale. Le implicazioni per le persone minorenni coinvolte dipendono da vari fattori, tra cui l'età (se inferiore ai quattordici anni, il/la minore che ad esempio trattiene e/o diffonde le immagini - non è imputabile) e il livello di consapevolezza rispetto all'azione compiuta.

Secondo un'indagine del 2018 sulla vita "social" dei più giovani, affidata dal Progetto Generazioni Connesse a *Skuola.net* e all'*Università degli Studi di Firenze*, l'82,6% dei ragazzi e delle ragazze intervistate riferisce di non inviare foto né farsi fare foto intime, il 10,5% riferisce di averle inviate solo tramite messaggi privati, il 2,5% riferisce che foto intime inviate ad una persona sono poi state condivise con altri, il 2,8% riferisce di averle postate sui Social Network per avere molti Like, l'1,6 % riferisce di aver trovato online proprie foto intime pur non avendole messe direttamente in giro.

Il fenomeno sembra molto diffuso tra i giovani a livello europeo (solo in Inghilterra, secondo le statistiche diffuse nel 2013 da Childline, 1 adolescente su 4 ha inviato immagini o video del proprio corpo in atteggiamenti sessualmente espliciti). In Italia, secondo l'indagine di Telefono Azzurro e Doxa Kids (2017), il 24% dei ragazzi intervistati (12-18 anni) dichiara di conoscere qualcuno che fa sexting. Un altro dato importante sembra essere la mancanza di dialogo tra figli adolescenti e genitori, rispetto a queste tematiche particolari. Infatti, il 90% dichiara di non aver mai parlato di sexting con i propri genitori. Purtroppo, molti genitori non conoscono quelli che potrebbero essere i comportamenti dei figli online e i relativi rischi: il 67% non sa cosa sia il sexting, l'81% non conosce il fenomeno del sextortion.

Di frequente i ragazzi non sono totalmente consapevoli delle conseguenze di questi gesti e possono non rendersi conto dei pericoli di postare una foto intima sul Web, o di inviarla a qualcuno che si pensa di conoscere bene: un consistente 12% dei ragazzi sottovaluta i risvolti negativi dello scambiarsi foto e video sessuali, sia dal punto di vista legale che da quelli psicologico e sociale, affermando come il sexting non abbia conseguenze negative.

Sicuramente, alla base di questi gesti si può individuare un senso profondo di solitudine, come possiamo intuire dalla richiesta di aiuto di una ragazza adolescente, giunta alla linea 1.96.96 di Telefono Azzurro: "A scuola mi dicono che sono brutta e non mi considerano. Io sono molto timida e ho pochi amici. Per sentirmi più sicura, ho iniziato a chattare e a fare sesso virtuale con persone conosciute in chat e adesso non so più dove sto andando a finire". Sempre secondo la recentissima ricerca di Telefono Azzurro (Telefono Azzurro e Doxakids, 2017), il 33% degli intervistati sostiene che lo schermo dello smartphone o del computer aiuti a vincere la timidezza e spesso si inserisce in dinamiche di accettazione da parte dei coetanei e del gruppo dei pari (lo sostiene il 34% degli adolescenti).

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2016, i casi di sexting gestiti dal Centro Nazionale di Ascolto

di Telefono Azzurro sono stati 40, vale a dire il 21,3% dei casi con oggetto problematiche relative a Internet.

I casi di sexting gestiti dalla linea e dalla chat 1.96.96 di Telefono Azzurro, nell'anno 2016, hanno coinvolto nell'80% femmine e nel 20% maschi. La fascia di età più interessata da questo fenomeno è quella dagli 11 ai 14 anni (59%), ma riguarda molto anche i ragazzi più grandi, della fascia di età 15-17 anni nel 41% dei casi. (Telefono Azzurro, elaborazione 2017).

Indicazioni operative | Nel caso in cui immagini e/o video anche prodotte autonomamente da persone minorenni, sfuggano al loro controllo e vengano diffuse senza il loro consenso è opportuno rivolgersi al più vicino Compartimento di Polizia Postale e delle Comunicazioni, con l'obiettivo di ottenere la rimozione del materiale, per quanto possibile, se online e il blocco della sua diffusione via dispositivi mobili. E' da evitare inoltre la ricerca pro attiva online delle immagini da parte degli stessi ragazzi/e, pena il rischio di passibilità di reato per detenzione di materiale pedopornografico. Per maggiori informazioni, consultare il capitolo 5 "Pedopornografia online".

Rischi legati all'e-commerce

Descrizione | Online sono presenti molti negozi virtuali, attraenti per l'ampiezza dell'offerta, per il prezzo vantaggioso e per la comodità di effettuare acquisti con pochi click: non tutti però sono operatori seri ed affidabili, come la casistica dei reclami dei consumatori dimostra.

Secondo una recente indagine, il 38% dei giovani ha riferito di acquistare online (Telefono Azzurro e DoxaKids, 2016). Non solo i ragazzi fanno acquisti online ma attraverso la Rete spendono anche cifre piuttosto consistenti: il 54% degli adolescenti intervistati riferisce di aver speso per l'ultimo acquisto una cifra compresa tra i 10 ed i 50 euro e nel 17% dei casi l'ammontare aumenta fino a un valore compreso tra i 50 e i 100 euro. Il 63% dei ragazzi che afferma di acquistare online riferisce di pagare con la carta di credito o la carta ricaricabile dei genitori, spesso a loro insaputa, il 22% con la propria e infine il 4% tramite carta di credito o ricaricabile di un amico (Telefono Azzurro e DoxaKids, 2016).

I rischi legati all'e-commerce sono molti: talvolta si verificano vere e proprie truffe (tra cui la spedizione di prodotti contraffatti, la mancata spedizione o, in caso di servizi, la mancata erogazione), talvolta ritardi eccessivi nella consegna, mancata conformità dei beni ed altre fattispecie. Rischi specifici sono legati anche alla raccolta, alla conservazione e all'utilizzo dei dati personali dei clienti, sia quelli riferiti ai mezzi di pagamento, che quelli utilizzabili nell'ambito del marketing a fini di identificazione, profilazione e mailing, ecc.: sempre più frequentemente gli shop online cedono a terzi questi dati, che hanno un certo valore commerciale. Vi è poi il rischio di subire un furto di identità, ovvero la sottrazione dei dati operata al fine di realizzare una sostituzione di persona, spesso per portare a termine una frode finanziaria (accedere a conti correnti bancari e postali, sottrarre somme di denaro, accedere a prestiti o effettuare acquisti di beni e servizi a nome della vittima), ma talvolta anche per realizzare altre tipologie di azione dannosa nei confronti della vittima.

Va anche detto che non tutti gli e-shops e le agenzie turistiche online fanno capo ad imprese operanti nell'area europea, le quali sono soggette alla normativa a tutela dei consumatori e della privacy definita in quest'ambito. Gli operatori extraeuropei non offrono pertanto le medesime garanzie cui siamo abituati, anche se non necessariamente offrono garanzie insufficienti: semplicemente applicano la normativa del paese in cui sono stabiliti.

L'Organizzazione per la Cooperazione e la Sicurezza Europea (OCSE) in più occasioni ha affermato la necessità di rafforzare la tutela dei dati personali, chiedendo alle imprese di adottare adeguate misure di sicurezza contro violazioni e cyber-attacchi, ma anche di prevenire l'attuazione di pratiche ingannevoli per la raccolta e l'utilizzo dei dati personali dei

consumatori. Chi raccoglie, conserva e processa dati personali è tenuto a garantirne la *riservatezza*, ovvero la protezione verso l'accesso da parte di soggetti non autorizzati, sia durante la trasmissione che durante la conservazione presso gli archivi: a questo fine si utilizza la crittografia, oltre a sistemi di controllo dell'accesso; in caso di attacchi informatici agli archivi o diffusione accidentale dei dati, il titolare del trattamento deve informarne tempestivamente gli interessati. Deve poi garantirne *l'integrità*, proteggendoli da manomissioni o modifiche, che non siano state autorizzate da parte del diretto interessato che li ha concessi. Deve infine garantirne la *disponibilità* quando necessario, evitando che il consumatore debba nuovamente conferire i dati. I sistemi di archiviazione dati dispongono pertanto di sistemi di backup e sistemi di distribuzione dell'archivio su server separati, nonché a volte di barriere fisiche di protezione.

I ragazzi sono particolarmente esposti al pericolo di violazioni della privacy ed abusi nel trattamento dei dati personali: hanno poca attitudine a leggere l'informativa, scarsa conoscenza dei rischi specifici e un atteggiamento a volte impulsivo negli acquisti, che può determinare una certa superficialità nelle verifiche e nell'apposizione della spunta sulle richieste di autorizzazione. Oltre a ciò, accedono spesso a servizi offerti gratuitamente (dal download di una APP accattivante ad un servizio di streaming online), senza preoccuparsi della ragione per cui qualcuno investe tempo e risorse economiche per "regalare" loro qualcosa e senza soprattutto chiedersi perché venga loro richiesto l'accesso a una mole di dati (spesso quelli presenti sullo smartphone) la cui necessità ai fini di erogazione del servizio è nulla.

I ragazzi hanno bisogno di vedersi illustrare chiaramente *come e perché presenti un rischio per loro* l'accettazione acritica e "tout court" delle richieste di autorizzazione incondizionata al trattamento dei dati e all'accesso ai dati raccolti dal dispositivo in uso. Devono imparare a concedere i propri dati facendo una distinzione tra trattamento *necessario* (da autorizzare) e trattamento *non necessario* (da negare), con la ferma intenzione di evitare - ogni volta che sia possibile - di subire un'imposizione del tipo "puoi avere il servizio solo se accetti tutte le forme di trattamento dei dati proposte". Normalmente quando sul trattamento dati vi sono diverse "spunte" di autorizzazione da apporre, sono presenti richieste di autorizzazione al trattamento non necessarie e finalizzate ad usi commerciali dei dati. Un suggerimento utile è senz'altro di chiedere conferma ad un adulto ogni volta che le informazioni presenti sul sito non siano chiare o che le autorizzazioni richieste siano non pertinenti oppure eccedenti le necessità di raccolta dati.

Sul piano dei rischi legati all'acquisto in sé, va detto che i contratti conclusi online da minorenni possono di regola essere dichiarati nulli dal giudice, poiché il minore non possiede ancora la capacità giuridica di agire. I genitori hanno quindi il diritto di richiedere la restituzione delle somme pagate e risolvere così il contratto. Nel caso però in cui il minorenne nasconda o falsifichi la sua reale età attraverso comportamenti ingannevoli, oppure se il genitore adotta un comportamento concludente, ad esempio pagando il corrispettivo, questo principio non trova applicazione; in questo caso i genitori sono direttamente responsabili per le operazioni svolte e le relative conseguenze.

Indicazioni operative | Quando su un sito web, in fase di registrazione o di acquisto, ci vengono richiesti dati personali, soprattutto dati sensibili, è opportuno verificare, prima di immetterli, che il sito presenti i requisiti di affidabilità minimi, ovvero:

- consenta di identificare completamente l'operatore che lo gestisce (indicando ragione sociale e partita IVA o numero di registrazione dell'impresa, indirizzo fisico della sede legale, contatti telefonici, indirizzo e-mail). Si tratta di informazioni utili a raccogliere notizie circa la sua effettiva esistenza come impresa legalmente operante, la legittimità dell'attività svolta, eventuali allerte antifrode diramate dalle autorità, ma sono anche dati utili a contattarlo in caso di necessità. L'assenza è certamente motivo di allarme, ma la veridicità andrebbe verificata, nei limiti del possibile, controllando su siti istituzionali (per l'Italia: www.registroimprese.it), cercando l'identità dell'intestatario del dominio del sito (su "registro.it", "who is" o "check domain") e se presenti consultando le eventuali recensioni pubblicate online da altri utenti che hanno già utilizzato quel determinato sito. In caso di dubbio, evitare acquisti di importo elevato o preferire la modalità di pagamento in contrassegno (si paga al ricevimento della merce direttamente al corriere) e comunque evitare sempre trasferimenti di denaro non completamente tracciabili come i money transfer e gli accrediti su carte prepagate;
- esponga chiaramente l'informativa sul trattamento dei dati personali, che include le finalità del trattamento, il soggetto titolare del trattamento e le modalità per richiedere la rettifica o la cancellazione dei dati stessi;
- adotti strumenti di sicurezza web atti a proteggere i dati immessi (sia quelli durante il pagamento che quelli inseriti alla registrazione).

È fondamentale il rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità della raccolta dati (consegnare il bene ovvero erogare il servizio richiesto dal consumatore). È bene pertanto anche evitare i siti che chiedono più dati di quanto sia necessario all'esecuzione del contratto e/o che chiedono di autorizzare un trattamento dei dati ampio e indeterminato, inclusa la cessione a terzi, l'utilizzo per scopi commerciali ecc. (tipicamente sono presenti più caselle di autorizzazione da "spuntare" per accettazione: sono tutte situazioni in cui è prevedibile perdere il controllo dei dati immessi e la possibilità di limitarne la diffusione, esercitare il diritto alla cancellazione ecc). Infine, una raccomandazione riguardante un dato delicatissimo come il numero della carta di credito, specialmente se si tratta di quella del genitore e non di una carta prepagata con modesta riserva di fondi: è meglio evitare sempre di far memorizzare al sistema del venditore questo dato, al solo fine di poterlo richiamare per i successivi acquisti senza necessità di digitarlo nuovamente ed è bene anche evitare di attivare i sistemi tipo "1-click", che danno spesso luogo ad errori ed acquisti impulsivi difficili da annullare.

Dipendenza da Internet

Descrizione | La Dipendenza da Internet fa riferimento all'utilizzo eccessivo e incontrollato di Internet che, al pari di altri comportamenti patologici/dipendenze, può causare o essere associato a isolamento sociale, sintomi da astinenza, problematiche a livello scolastico e "craving" (irrefrenabile voglia di utilizzo della Rete).

Si tratta di un fenomeno studiato da diversi anni ma la sua individuazione è molto complessa per diverse ragioni. Prima di tutto, non esistono delle norme condivise su cosa definisca uso "eccessivo" (al di là della quantità di tempo trascorso sul web); in secondo luogo, spesso accade che l'utilizzo incontrollato di Internet nasconda altri tipi di dipendenze, rendendo maggiormente complessa la discriminazione della reale problematica.

Ciononostante, i diversi studi analizzati permettono di definire alcuni aspetti utili per fare una prima valutazione di rischio rispetto ad un utilizzo disfunzionale/ patologico della Rete:

- a. *uso eccessivo* – spesso associato ad una perdita del senso del tempo che passa o la dimenticanza di bisogni primari (come ad esempio mangiare e dormire);
- b. *senso di straniamento* – con la manifestazione di sentimenti di rabbia, tensione e/o depressione quando il computer o la Rete sono inaccessibili;
- c. *tolleranza* – con il bisogno di accessori sempre migliori per il computer o di un sempre maggiore tempo di utilizzo;
- d. *ripercussioni negative* – incluse discussioni, bugie (soprattutto riguardo al tempo passato online), isolamento sociale e scarsi risultati in ambito scolastico.

Ricerche europee (Livingstone, S., Haddon, L. and Görzig, A. (eds), *Children, Risk and safety online: Research and policy challenges in comparative perspective*, 2012) mostrano che, sebbene solo l'1% dei bambini sembri essere seriamente a rischio di sviluppare dipendenza, una percentuale variabile dal 12% al 26% mostra uno o più tra gli indicatori di un uso eccessivo di Internet.

Nell'anno 2016, i casi gestiti dalla linea e dalla chat 1.96.96 (Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro) riguardanti la dipendenza da Internet sono circa il 4% dei contatti per problematiche nell'online (Telefono Azzurro, elaborazione 2017).

Il 25% degli adolescenti dai 12 ai 18 anni dichiara di essere sempre connesso a Internet (il 45% si connette tutti i giorni, più volte al giorno) e l'iscrizione ai vari social network spesso trasmette una pressione a postare contenuti, con lo scopo di ricevere sempre più like e

commenti (Telefono Azzurro e Doxakids, 2016). Il 35% del campione di adolescenti oggetto della ricerca dichiara di considerare molto probabile il rischio di non riuscire a staccarsi dal cellulare o dai social, situazione vissuta in prima persona dal 17% di esse (il 13% con età inferiore ai 13 anni).

Da un recentissimo studio pubblicato dalla rivista *Neuropsychiatry* (Poli R., *Internet addiction update: diagnostic criteria, assessment and prevalence*, 2017) condotto su 2533 persone tra i 14 e i 21 anni emerge un 5% di persone moderatamente dipendenti e uno 0,8% seriamente dipendenti da internet. Viene sottolineato come la dipendenza dall'online possa riguardare il gioco, lo shopping, i social network ma soprattutto i siti porno che per gli adolescenti, per ragioni ormonali. Questo può portare a una preferenza del mondo virtuale e alla difficoltà a gestire e limitare il tempo online. Con la possibilità anche di problemi nello sviluppo nella sfera sessuale come conseguenza dell'uso eccessivo della sessualità online. I maschi sono colpiti in misura doppia rispetto alle femmine.

Indicazioni operative | Se si ravvisa un rischio per il benessere psicofisico delle persone minorenni sarà opportuno rivolgersi ad un servizio deputato ad offrire un supporto psicologico anche passando per una consultazione presso il medico di base o il pediatra di riferimento. Le strutture pubbliche a cui rivolgersi sono i servizi socio-sanitari del territorio di appartenenza (consultori familiari, servizi di Neuropsichiatria Infantile, i centri specializzati sulle dipendenze, etc.).

A chi rivolgersi

I Servizi Territoriali di Riferimento



Seconda Parte

In questa sezione è possibile trovare un elenco di strutture, servizi e enti pubblici a cui fare riferimento a livello regionale, per orientarsi nella gestione di eventuali problematiche relative all'utilizzo delle TIC da parte dei giovani. La lista di servizi e istituzioni di cui forniamo indirizzi e riferimenti telefonici, che non pretende di essere esaustiva, segue una suddivisione regionale, al fine di facilitare l'utilizzatore della guida nell'individuare il servizio più adatto alla problematica che sta affrontando.

Non è tuttavia sempre facile o intuitivo capire a chi rivolgersi e decidere quale agenzia contattare, sia in termini di priorità che di opportunità (ogni servizio ha funzioni e competenze specifiche). Il Safer Internet Center mette a disposizione la possibilità di contattare la linea 196.96 di Telefono Azzurro, il Centro di Ascolto dedicato a bambini e adolescenti che si trovano in difficoltà (o che conoscono qualcuno che ha bisogno di aiuto) e ad adulti preoccupati per soggetti minorenni.

Tale numero è accessibile gratuitamente da tutta Italia 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. In aggiunta, Telefono Azzurro offre un servizio di consulenza via chat (gratuita, attiva dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato/domenica dalle 8 alle 20), incontrando le esigenze tecnologiche dei bambini e adolescenti italiani (www.azzurro.it/chat).

Ad accogliere le richieste ci sono operatori adeguatamente formati, specializzati nell'offrire ascolto e dialogo, in un clima di apertura e con lo scopo di garantire interventi di supporto e tutela più idonei alla situazione. Grazie alle connessioni sul territorio e all'approfondita conoscenza dei Servizi e delle Agenzie, Telefono Azzurro rappresenta un punto di contatto anche per insegnanti, genitori, pediatri, operatori di comunità etc.

Tra i servizi forniti dal Safer Internet Centre, si segnala anche la presenza di due Hotline gestite rispettivamente da Telefono Azzurro (www.azzurro.it/it/clicca-e-segnala) e Save the Children (www.stop-it.it/). Queste offrono un servizio che consente di segnalare, mediante un modulo online, materiale pedopornografico e/o (potenzialmente) dannoso che circola sul web, mettendo potenzialmente a rischio bambini, bambine e adolescenti.

Le segnalazioni sono trasmesse al Centro Nazionale per il Contrasto della Pedopornografia su Internet (C.N.C.P.O.), istituito presso il servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni, seguendo procedure concordate e nel rispetto della privacy del segnalante, come disposto dalla legge in materia.

Tutte le segnalazioni sono prese in considerazione ed analizzate. Inoltre, più sono dettagliate,

più sono utili, ma è importante tenere presente che si richiede di fornire solo le informazioni a disposizione (es. rilevazione accidentale di siti/chatroom a sfondo/contenuto pedopornografico, o che incitano alla violenza/razzismo) e di non attivarsi per ricercarne altre (es.: non effettuare mai ricerca di materiali pedopornografici anche se al fine di denunciarli) perché in questo caso, tale azione, rientrerebbe nella fattispecie “ricerca proattiva di materiale pedopornografico” e di conseguenza, l'autore dell'azione passibile di reato.

A chi rivolgersi | servizi territoriali di riferimento

- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Emilia Romagna
- Friuli Venezia Giulia
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Trentino Alto Adige
- Umbria
- Valle D'Aosta
- Veneto

Lombardia

CORECOM

	Grattacielo Pirelli Via F. Filzi, 22 20124 - Milano
	02. 67482300
	corecom@consiglio.regione.lombardia.it
	www.corecomlombardia.it/

Competenze/Servizi | Svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio regionale. Tra le varie attività, particolare attenzione è riservata alla tutela dei minori.

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti a rischio: tutte

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti che configurano un reato: tutte

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE

	Via Polesine, 13 20139 - Milano
	02. 5746271
	drlo@postacert.istruzione.it drlo.urp@istruzione.it
	www.istruzione.lombardia.gov.it/

Competenze/Servizi | Tra le varie funzioni, supporta la scuola in attività di prevenzione. Può affiancare le scuole nei casi di segnalazione di comportamenti a rischio correlati all'uso di internet.

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti a rischio: cyberbullismo

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti che configurano un reato: cyberbullismo

LOMBARDIA

MARCHE

MOLISE

PIEMONTE

PUGLIA

SARDEGNA

SICILIA

TOSCANA

TRENTINO A.A.

UMBRIA

VALLE D'AO.

VENETO

TRIBUNALE PER I MINORENNI DI BRESCIA

	Via Vittorio Emanuele II, 96 25121 Brescia
	030. 4075411
	tribmin.brescia@giustizia.it
	http://www.tribmin.brescia.giustizia.it/Default.aspx

Competenze/Servizi | Tra le varie attività si occupa di tutti i procedimenti che riguardano reati, misure rieducative, tutela e assistenza.

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti a rischio: ---

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti che configurano un reato: tutte

POLIZIA POSTALE E DELLE COMUNICAZIONI

	Compartimento Milano, Via Moisè Loria, 74
	02. 43333011
	compartimento.polposta.mi@pecps.poliziadistato.it
	www.commissariatodips.it/

Competenze/Servizi | Si occupa di accogliere tutte le segnalazioni o denunce relative a comportamenti a rischio nell'utilizzo di internet e che si configurano come reati.

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti a rischio: ---

Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio | tipologie di comportamenti che configurano un reato: furto di identità, cyberbullismo (nel caso di cyberstalking), commercio on-line (nel caso di clonazione di carta di credito), pedopornografia on-line, grooming (adescamento on-line), gioco d'azzardo on-line, sexting

AZIENDE SANITARIE LOCALI

	
	I riferimenti per contattare le aziende sanitarie della propria città si trovano al seguente link: http://www.siss.regione.lombardia.it/wps/portal/Minisiti/siss/documentazione-e-supporto/strutture-sanitarie/aziende-sanitarie-locali
	
	
Competenze/Servizi Per avere un sostegno psicologico, psichiatrico o neuropsichiatrico sulle problematiche psicologiche, anche associate all'uso di Internet	
Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio tipologie di comportamenti a rischio: tutte	
Tipologie di comportamenti al quale risponde l'istituzione/ente/servizio tipologie di comportamenti che configurano un reato: tutte	

LOMBARDIA

MARCHE

MOLISE

PIEMONTE

PUGLIA

SARDEGNA

SICILIA

TOSCANA

TRENTINO A.A.

UMBRIA

VALLE D'AO.

VENETO



Co-financed by the European Union
Connecting Europe Facility



www.generazioniconnesse.it
info@generazioniconnesse.it



generazioniconnesse



GenerazioniConnesse
SeMiPostiTiCancello



@SaferinternetIT
#sicialia



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA



Polizia di Stato



*Autorità Garante
per l'Infanzia e l'Adolescenza*



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA



Save the Children



DIRE
AGENZIA DI STAMPA NAZIONALE



E.D.I. Accendiamo i diritti!



SKUOLA.net