

TUTELA DIGITALE

SPEZZARE LA GOGNA ETERNA

Una startup animata da competenze legali e informatiche assiste imprese e cittadini danneggiati da vecchi contenuti che continuano a svettare su Google

ALBERTO BATTAGLIA

Se la felicità è fatta davvero di "buona salute e cattiva memoria", come affermava il filosofo e premio Nobel Albert Schweitzer, allora va riconosciuto che Internet, di certo, non aiuta a conquistare il secondo requisito. Al contrario, le storie più disparate, siano esse vere o false, essenziali o futili, rischiano di restare scolpite per anni sulla schermata dei risultati di ricerca. Per evocare una vicenda bastano poche parole; spesso, sono sufficienti un nome e un cognome. E se è vero che un giornalismo spogliato della memoria sarebbe quasi inutile, non è detto, tuttavia, che qualsiasi articolo di cronaca meriti di restare sulle pendici della schermata di Google senza alcun limite di tempo. In alcuni casi particolari, come procedimenti giudiziari sfociati in archiviazioni o assoluzioni, il desiderio o l'esigenza economica di ottenere l'oblio emerge con una certa forza. E quello all'oblio, nell'era di Internet, è ormai un diritto sancito dalla giurisprudenza e dalla normativa europea. Eppure, ottenere una deindicizzazione dai motori di ricerca o la cancellazione di un contenuto ritenuto dannoso potrebbe non essere un compito facile. Un a competenza legale e informatica, dunque, può accrescere le probabilità e ridurre le tempistiche del successo. **Tutela Digitale** nasce nel 2017 proprio dall'unione di queste due competenze, rappresentate rispettivamente dall'avvocato Sveva Antonini, ora a capo del dipartimento legale, e dall'esperto di diritto d'autore e nuove tecnologie Gabriele Gallassi, responsabile del business. Rimuovere un link indesiderato è un percorso che **Tutela Digitale** ha notevolmente semplificato attraverso la sua app di punta, Linkiller. E sufficiente inserire l'indirizzo web che si intende cancellare o deindicizzare dai motori di ricerca e compilare un modulo piuttosto semplice per ottenere da **Tutela Digitale** una prima stima delle possibilità di successo dell'impresa. "Tra i punti di forza di Linkiller, un database realizzato grazie agli accordi siglati con testate, blog, webmaster, internet provider, social media e con tutte le terze parti coinvolte nell'eliminazione", ha raccontato Gallassi, "per nostro uso interno ci avvaliamo di un algoritmo reputazionale che, sulla base del caso che ci viene sottoposto e delle parti interessate, calcola la percentuale di successo attesa". Infatti, i vari contenuti possono presentare caratteristiche molto diverse: alcuni hanno il diritto di restare visibili, per varie ragioni. E non tutte le testate e i web provider sono collaborativi nella medesima misura: molto dipende dal luogo ove sono domiciliati, dal momento che in materia di diritto all'oblio l'Europa è uno fra gli ordinamenti giuridici più avanzati. "La deindicizzazione di notizie giornalistiche datate è la richiesta che ci viene fatta con maggior frequenza e costituisce circa il 60% delle domande che riceviamo", ha spiegato Antonini, "parliamo, ad esempio, di soggetti che hanno avuto processi o che sono stati semplicemente indagati. Oppure, ancor più spesso, ci viene segnalato un articolo relativo a processi che non riguardano il richiedente, bensì altre persone che, però, risultano taggate assieme al nome del cliente" per qualche ragione editoriale. Il risultato, in questi casi, è simile: una semplice ricerca su Google può instaurare un'associazione automatica fra il nome e una o più storie negativamente connotate. A quel punto, il danno alla reputazione è fatto; anche perché "raramente gli utenti leggono i dettagli" delle singole vicende. Talvolta, però, le domande di cancellazione riguardano contenuti che gli stessi clienti avevano immesso sul web. "E accaduto, ad esempio, a un'ex soubrette che, diversi anni dopo quel tipo di carriera, ha aperto una galleria d'arte" ha evocato Antonini, "ora questa persona non desidera più essere associata alle sue immagini in costume di quando aveva 18 anni". La reputazione sul web, tuttavia, non si fonda solo sulla gestione delle crisi, ma anche sulla prevenzione e su una comunicazione adeguata. Per quanto riguarda le aziende, in particolare, **Tutela Digitale** ha messo a punto altri due servizi complementari a Linkiller, ovvero Linkmonitor e Linkbetter. La gestione del proprio nome dovrebbe "partire dalla prevenzione costituita dal monitoraggio" della rete, ha dichiarato Gallassi. Linkmonitor consente di "rilevare menzioni del proprio nome, brand o prodotto e di

iniziare a gestirlo qualche secondo dopo" la sua comparsa su Internet. "Possiamo paragonare Linkmonitor a un Google alert dotato di un livello di approfondimento superiore che arriva, ad esempio, a estrarre le menzioni anche dai commenti sui social network". Linkbetter, invece, interviene laddove l'immagine di un soggetto risulti poco o male rappresentata sul web. Grazie alle competenze di ottimizzazione sui motori di ricerca (Seo), il team di **Tutela Digitale** crea e mantiene aggiornati siti e blog con l'obiettivo di affiancare ai risultati di Google una serie di link in grado di bilanciare gli effetti di una crisi reputazionale. Infatti, un titolo negativo che risulti impossibile da rimuovere può essere depotenziato dall'immissione di altri contenuti di comunicazione "positiva". **Tutela Digitale**, che applica un modello di pagamento "a risultato raggiunto", afferma di riuscire a far cancellare o deindicizzare i link che prende in carico nell'85% dei casi. Resta escluso un 15% particolarmente ostico all'interno del quale ricadono, in primo luogo, i contenuti di preminente interesse generale. "I casi più difficili? In assoluto, sono le notizie relative a processi ancora in corso: in quella fase procedere all'eliminazione è quasi impossibile; e se avviene non è per diritto all'oblio" ha spiegato l'avvocato Antonini, aggiungendo che "a risultare difficili sono anche i casi di omonimia". Emblematico quello dell'ambasciatore la cui sventura è stata condividere il nome con un noto camorrista. In queste circostanze, non c'è diplomazia che tenga: la "rassegna stampa" dell'omonimo criminale non poteva che restare dov'è. ®

Internet ha una memoria d'elefante. Grazie ai motori di ricerca bastano un nome e un cognome per risalire a fatti del passato che nulla hanno più a che fare con il presente

85% LA P E R C E N T U A L E DI SUCCESSO DEGLI INTERVENTI DI T U T E L A DIGITALE

Foto: Gabriele Gallassi, responsabile del business, e Sveva Antonini, a capo del d i p a r t i m e n t o legale, di **Tutela Digitale**