

Ricezione di materiale pubblicitario indesiderato agli indirizzi (e-mail) dell'Amministrazione cantonale: che fare?

Spesso, i servizi e i collaboratori dell'Amministrazione cantonale sono destinatari, senza averne fatto richiesta, di messaggi (elettronici) pubblicitari, anche di massa, che non hanno nessuna attinenza con l'adempimento dei compiti legali dello Stato. Esempi classici sono gli spam commerciali, per pubblicizzare un determinato prodotto o evento commerciale, come pure messaggi di propaganda elettorale, soprattutto in tempo di elezioni. Gli invii possono provenire da ogni parte del mondo, compreso il nostro Cantone. Questo contributo fa il punto alla situazione, illustrando se e in che misura possono essere adottati provvedimenti per impedire o almeno limitare la proliferazione di questi messaggi indesiderati nella propria casella di posta elettronica.

Si calcola che nel 2010 siano state spedite, nelle caselle di posta elettronica di tutto il mondo, circa 107'000 miliardi di email. Quasi il 90% degli invii riguardava messaggi indesiderati o comunque non sollecitati, in genere di tipo commerciale (spam).

Anche le caselle di posta elettronica degli impiegati dell'Amministrazione cantonale sono confrontate con questo problema. In effetti gli indirizzi email dei servizi e dei collaboratori sono molto spesso bersaglio di spam classico, ossia di invii elettronici di tipo commerciale, perlopiù in lingua inglese e tedesca, provenienti da fonti estere sconosciute. In tempo di elezioni, e l'esperienza del recente scrutinio cantonale lo attesta, molti messaggi di propaganda politica sono inviati da candidati o da persone loro vicine ai collaboratori dello Stato, quali potenziali elettori. Non mancano neppure messaggi commerciali pubblicitari personalizzati, inviati da ditte locali. Talvolta, addirittura, le email promettono vantaggi commerciali ai collaboratori dello Stato, legati proprio al loro status professionale. Il ventaglio di questi invii è quindi molto ampio e di diversa natura.

Questi messaggi email non sollecitati – oltre a non essere particolarmente apprezzati, soprattutto se inviati in forma personalizzata, creando anche dubbi in relazione alle modalità di raccolta dei dati d'indirizzo elettronico e all'uso ulteriore che ne potrebbe ancora essere fatto – intasano notevolmente la rete, riempiono le caselle di posta elettronica, occupando la memoria dei PC destinatari, e creano difficoltà all'utente nel capire, vista la massa di messaggi che quotidianamente riceve, quale invio è con-

nesso all'esercizio della sua attività professionale e quale invece no, con il rischio di inavvertitamente cancellare email utili.

Esistono delle difese specifiche contro questo fenomeno, ossia dei programmi informatici antispam che riescono a limitarne la portata, filtrando o bloccando i messaggi di questo tipo. Una difesa efficace al 100% non è però disponibile, poiché il rischio di filtrare o bloccare un messaggio desiderato sarebbe troppo alto. Già il fatto che singoli programmi aggiungono automaticamente nel messaggio che potrebbe trattarsi di spam, può generare il fenomeno dei cosiddetti falsi positivi, ossia l'indicazione che il messaggio specifico è o potrebbe essere uno spam, mentre in realtà è un messaggio pertinente per l'attività o gli interessi del destinatario. In assenza di misure tecniche efficaci al 100%, è possibile, per quanto opportuno, circoscrivere la diffusione nel web degli indirizzi email completi, privilegiando per esempio l'utilizzo di un'alternativa alla @. Questo accorgimento non permette più il contatto diretto (tramite clic), rendendo più difficile la raccolta automatica di indirizzi email pubblici nella rete. Si può ancora aggiungere che i destinatari colpiti molto spesso non hanno la possibilità di interrompere l'invio dei messaggi indesiderati, poiché nella maggior parte dei casi l'indirizzo del mittente non è valido.

Dal punto di vista della protezione dei dati, la questione rientra nel campo di applicazione della legge federale sulla protezione dei dati (LPD), e non di quella cantonale ticinese (LPDP), poiché l'invio delle email proviene da persone private, poco importa se fisiche o giuridiche. La legge federale contempla precisi diritti per la persona interessata, come quello di rivolgersi al mittente – beninteso se conosciuto ed effettivamente esistente – chiedendo di essere informata su tutti i dati che la concernono contenuti nella collezione del mittente (comprese le informazioni disponibili sull'origine dei dati), come pure sullo scopo e se del caso sui fondamenti giuridici del trattamento, sulle categorie dei dati trattati, sui partecipanti alla collezione e sui destinatari dei dati. Di principio è anche possibile far valere pretese giuridiche, ove si ravvisasse nell'invio non sollecitato una lesione illecita della personalità, chiedendo al giudice civile di far bloccare il trattamento dei dati, che i dati in questione siano rettificati o distrutti, oppure che se ne impedisca la comunicazione a terzi.

L'invio di spam commerciale nel senso classico («spamming») è sanzionabile penalmente in base alla legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI). Agisce in modo sleale chi trasmette o fa trasmettere mediante telecomunicazione (email, fax, sms, mms, messaggi vocali ecc.) pubblicità di massa che non ha relazione diretta con un contenuto richiesto e omette di chiedere preliminarmente il consenso dei clienti, di menzionare correttamente il mittente o di indicare la possibilità di opporvisi in modo agevole e gratuito. Su questo tema l'Incaricato federale della protezione dei

dati (IFPDT) ha pubblicato sul proprio sito una ricca documentazione in materia, alla quale rinviamo, anche per quanto riguarda i passi giuridici che si possono eventualmente intraprendere: (www.lin caricato.ch ► Protezione dei dati ► Internet e computer ► Spam.

Trovandosi gli spammer perlopiù all'estero, le eventuali procedure formali ai sensi della legge sulla concorrenza sleale e di quella sulla protezione dei dati, risultano complesse e spesso vane. Se invece il mittente è identificato, come è solitamente il caso per i messaggi commerciali locali o per quelli di propaganda elettorale, le azioni legali, quale ultima ratio, potrebbero anche risultare più efficaci. Ma forse più delle pretese giuridiche è un approccio pragmatico a sortire gli effetti migliori: cioè contattando il mittente noto, spiegandogli di non essere interessati e invitandolo a non più inviare simili messaggi in futuro di conseguenza a cancellare i dati d'indirizzo dalla propria collezione. Questo approccio può essere utile anche per la pubblicità cartacea mirata e non richiesta.

Oltre a queste considerazioni, si può ancora menzionare il caso in cui il mittente degli invii sia un dipendente dell'ente pubblico. Le risorse informatiche dello Stato, che includono anche l'indirizzario elettronico interno del datore di lavoro, non possono essere impiegate per scopi non professionali (ad esempio per la spedizione di email commerciali o propagandistici), indipendentemente dal fatto se l'indirizzo email usato per inviare i messaggi sia professionale o privato. Ciò può costituire una violazione dei doveri di servizio in base all'ordinamento del personale applicabile o a specifiche disposizioni sull'uso delle risorse informatiche.