



UNC
CONSUMATORI.IT

Smart assistant, i nostri dati sono al sicuro?

16 Novembre 2018



Gli **smart assistant** hanno conosciuto una fortissima diffusione nell'arco di pochi anni e rappresentano una delle novità più amate e al contempo più discusse. Per chi non avesse familiarità con questa tecnologia, specifichiamo che si tratta di tutti gli **assistenti vocali** ormai integrati in gran parte di **computer, tablet e smartphone**, a cui è sufficiente dare un ordine preciso con la voce per ottenere una risposta rapida. Oggi li conosciamo come **Siri, Alexa, Cortana e Google Assistant**, ognuno sviluppato da una diversa casa produttrice, nell'ordine Apple, Amazon, Microsoft e Google, e il loro utilizzo risulta particolarmente semplice anche per gli utenti più inesperti. Tuttavia, la loro crescente popolarità, unita alla recente diffusione degli **smart speaker** (dispositivi molto simili a semplici casse Bluetooth, ma che integrano anche le funzioni degli assistenti vocali) ha scatenato molte **polemiche**, legate in particolare alla **privacy** e alla protezione dei propri dati personali, che molti temono possano essere violate. Per poter formare un'opinione in merito, con la collaborazione di **Qualescegliere.it** cerchiamo di capire innanzitutto **come funzionano i dispositivi che sfruttano uno smart assistant**, indipendentemente dal marchio a cui appartengono.

COME FUNZIONA UNO SMART ASSISTANT?

In primo luogo, va sottolineato che per poter funzionare correttamente uno *smart assistant* necessita di una **connessione a Internet** e ovviamente di un **microfono** funzionante, sia che sia **integrato** in uno *smartphone*, che in uno *smart speaker*, che in un *computer*. Quando pronunciamo un comando vocale, infatti, il nostro assistente personale deve essere in grado di registrare quanto pronunciamo e collegarsi a un **server**, solitamente appartenente alla stessa casa produttrice, tramite il quale è possibile decodificare gli ordini impartiti. Questo passaggio è necessario e fondamentale perché qualunque assistente vocale possa funzionare correttamente, ed è proprio la **costante connessione a server** appartenenti ai grandi colossi dell'industria digitale che desta preoccupazione in molti utenti, considerando anche a quante funzioni possono assolvere al giorno d'oggi gli *smart assistant*.



COSA PUÒ FARE UNO SMART ASSISTANT?

Il secondo passo per comprendere meglio il mondo degli assistenti vocali è conoscere quali sono le **funzionalità** di cui è dotato. Vediamo quali sono le principali, comuni alla grandissima maggioranza dei dispositivi in grado di supportare uno *smart assistant*.

- **Eeguire ricerche online:** probabilmente la funzione più utilizzata in assoluto, permette di trovare una risposta veloce a moltissime domande diverse, dalla situazione del traffico sul percorso da casa a lavoro, alla traduzione di una parola straniera, alla biografia del nostro scrittore preferito, fino all'elenco dei migliori ristoranti cinesi nel raggio di un paio di chilometri rispetto alla nostra posizione attuale. Uno *smart assistant* permette insomma di sfruttare tutte le possibilità offerte dai motori di ricerca moderni, dalle enciclopedie e dai servizi di traduzione

online, senza dover però avere davanti uno schermo e una tastiera.

- **Gestire il calendario:** con particolari comandi è possibile chiedere al proprio assistente vocale di ricordarci l'appuntamento dal dentista, il compleanno di un amico, l'orario di partenza per la prossima vacanza, e molto altro ancora.
- **Controllare una rete di dispositivi in una smart home:** un servizio che permette di connettere tutti i propri dispositivi *smart* e di controllarli con la propria voce. Sarà per esempio possibile ordinare di accendere la TV, abbassare il termostato o programmare lo spegnimento delle luci.
- **Riprodurre musica:** apprezzata soprattutto durante lo sport oppure in casa, questa funzionalità permette di controllare la riproduzione delle proprie *playlist* e dei propri brani preferiti, integrandosi anche con applicazioni di terzi ormai molto popolari, come Spotify.
- **Telefonare gratis via internet:** questo servizio è disponibile solo da pochi mesi e non è ancora diffuso in tutti i paesi in cui gli *smart assistant* sono utilizzati. La vera rivoluzione sta nella possibilità di telefonare senza bisogno di schede SIM. Per il momento, tuttavia, sono escluse le chiamate di emergenza.
- **Eseguire pagamenti online:** uno degli aspetti più delicati legati agli *smart assistant*, la possibilità di gestire l'*online banking* semplicemente con dei comandi vocali è ancora limitata. Dipende infatti non solo dai dispositivi utilizzati e dal loro marchio, ma anche dai servizi offerti dalla propria banca.

COME VENGONO TRATTATI I NOSTRI DATI?

A questo punto può risultare più semplice comprendere le **preoccupazioni** legate all'utilizzo sempre più diffuso degli assistenti vocali. I dispositivi in cui questi sono integrati **ci seguono tutto il giorno, tengono traccia** dei nostri gusti musicali, delle strade che percorriamo, dei locali in cui mangiamo e dei negozi in cui facciamo acquisti, sfruttando in parte queste informazioni per offrire suggerimenti personalizzati sempre più precisi, soprattutto a **fini pubblicitari**.

Vanno però considerati alcuni aspetti importanti, che possono **tranquillizzare**, almeno in parte, molti utenti.

Innanzitutto, ogni azienda ha politiche diverse: **Apple** è nota per assicurare un **maggiore protezione** dei dati personali, raccogliendo meno informazioni e assicurandone per la grande maggioranza l'**anonimato**. **Google** e **Amazon**, d'altro canto, tendono a salvare un maggior numero di dati, cercando così di proporre **pubblicità** e **suggerimenti** mirati a seconda delle ricerche e degli acquisti già effettuati dai singoli utenti. Se da un lato questo può essere motivo di preoccupazione per qualcuno, per molti altri rappresenta un **vantaggio**: considerando che nel mondo digitale saremo sempre e comunque inondati da annunci pubblicitari, tanto più fastidiosi quanto più riguardano prodotti e servizi che non ci interessano minimamente, un certo livello di **personalizzazione** può essere infatti un fattore positivo.

In secondo luogo, ricordiamo che il **microfono** della maggior parte dei dispositivi *smart* può essere **disattivato**, così da isolarlo ed evitarne l'attivazione, anche nel momento in cui si pronunciasse un comando preciso. Questo può scongiurare un pericolo temuto da molti, ovvero che vengano registrate intere conversazioni private.

Infine, un'ulteriore misura molto semplice, ma spesso trascurata, è quella di **modificare le impostazioni dei propri account** personali: è infatti sempre possibile definire almeno

una serie di parametri per limitare l'utilizzo dei nostri dati, anche se non ne possiamo effettivamente avere un controllo totale.

LA PAROLA ALL'AUTORITA' GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La questione della **privacy** continua a essere una delle più controverse e discusse, e nel momento in cui accettiamo di utilizzare una serie di dispositivi e servizi digitali per facilitare la nostra vita quotidiana è fondamentale farlo con **consapevolezza**, comprendendo come e quanto possiamo cercare di proteggere i nostri dati personali. Questo è stato uno degli aspetti di cui abbiamo parlato nei giorni scorsi al Teatro Argentina di Roma nell'ambito del **Premio Vincenzo Dona**.

A ricevere quest'anno il **Premio Dona** per le **personalità** è stato **Antonello Soro, Presidente dell'Autorità garante per la protezione di dati personali**, al quale abbiamo chiesto un commento sulla diffusione degli **smart assistant** e le conseguenze per la **privacy dei consumatori**.

*“Innovazioni come quelle dello smart assistant determinano indubbi **vantaggi** nella vita quotidiana di ciascuno e vanno quindi, come tali, promosse.*

*Tuttavia, proprio il flusso di dati che tali tecniche permettono, integrando tecnologie diverse, **esigono garanzie adeguate** tanto per gli **utenti**, quanto per la **sicurezza dei dati** e delle **reti** coinvolti in questi processi.*

Il Regolamento generale sulla protezione dati offre soluzioni importanti su entrambi i fronti, in un'impostazione tecnologicamente neutra che non cristallizza la norma sulla singola misura tecnica (suscettibile come tale di obsolescenza), ma fornisce la cornice giuridica in cui inscrivere l'innovazione, nel suo rapido evolversi.

*Tra le garanzie sancite dal Regolamento, le più rilevanti in questo contesto sono anzitutto **l'incorporazione delle misure di protezione dati negli stessi sistemi e dispositivi**, in modo che essi siano progettati e configurati in maniera da minimizzare l'uso di dati personali e proteggerli adeguatamente.*

*Queste misure **compensano quel deficit di consapevolezza** che abbiamo nell'utilizzare dispositivi intelligenti di uso quotidiano, la cui **apparente innocuità** ci induce a sottovalutarne la potenziale esposizione ad attacchi informatici o comunque la capacità di rivelare, tramite i dati raccolti, stili e tenore di vita, persino patologie o dipendenze.*

*Inoltre, rispetto alla profilazione e al microtargeting che questi dispositivi possono incentivare, risultano determinanti il **diritto di opposizione** e quello di **contestare la decisione automatizzata**, nonché di ottenere **l'intervento umano** nel processo decisionale”. (Antonello Soro_ Presidente dell'Autorità garante per la protezione di dati personali).*

Questa rubrica è stata realizzata in collaborazione con [QualeScegliere.it](#), piattaforma online che mette a disposizione una serie di strumenti utili e pratici da consultare per aiutare gli utenti nella scelta fra oltre 300 categorie di prodotti.

Vuoi dire la tua sul tema? Commenta nello spazio sottostante oppure scrivici all'indirizzo info@consumatori.it. La tua opinione per noi è importante!

Autore: Simona Volpe in collaborazione con Qualescegliere.it

Data: 16 novembre 2018