

# Cronache di Alexa Un'intrusa (o un'amica?) in famiglia

di FEDERICA COLONNA

«**Sto male, ti prego, aiutami**»: un'ospite di una casa di riposo del Michigan è così legata all'assistente vocale da rivolgersi a «lei» anche quando il Covid-19 la colpisce. **L'intelligenza artificiale** conserva ora le prove dei presunti errori della struttura. E diventa una «testimone». Come è accaduto in alcuni **omicidi**

«**A**lexa, sto male». «Alexa, come posso placare il dolore?». «Alexa, aiutami». Lou Ann Dagen, 66 anni, contagiata dal coronavirus, residente da dieci in una casa di riposo del Michigan dopo un ictus, si è rivolta così — *per quaranta volte* — all'assistente vocale di Amazon. Lou Ann Dagen è morta sabato 4 aprile.

Sua sorella Penny ha raccontato l'agonia di Lou Ann a una testata locale, la Wood-tv. Lou Ann era stata ricoverata in una struttura assistenziale di Cedar Springs, Metron, e aveva trovato in Alexa una compagna quotidiana, tanto da confidarle le preoccupazioni sul proprio stato di salute, deteriorato e poi compromesso a causa del coronavirus. «Sto soffrendo», ha confessato la donna all'assistente vocale, pregandola di aiutarla a chiamare le forze dell'ordine — e ricevendo solo le indicazioni per la più vicina stazione di polizia. Eppure, in passato, l'assistente vocale si era dimostrata di grande aiuto per Lou Ann, stimolando il suo interesse per la musica e i quiz.

ILLUSTRAZIONE DI ANGELO RUTA

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato



Tra le recensioni dei clienti sul sito di Amazon è tuttora possibile leggere il commento della sorella Penny: «Grazie per avere inventato una macchina tanto meravigliosa». Oggi le registrazioni di Alexa potrebbero rivelarsi utili per dimostrare le difficoltà respiratorie di Lou Ann e i ritardi dei responsabili della casa di riposo nell'affrontare l'emergenza. Il 10 aprile la struttura di Cedar Springs contava sei decessi a causa del virus, 31 ospiti e cinque sanitari positivi.

In passato Alexa — un'intelligenza artificiale, fruibile perlopiù attraverso piccoli oggetti connessi da appoggiare su un mobile, in grado di interpretare il linguaggio naturale e dialogare con gli esseri umani fornendo informazioni di diverso tipo ed eseguendo differenti comandi vocali — è stata chiamata più volte a «testimoniare». Anche in casi di omicidio. Il più recente risale a pochi mesi fa, quando ad Hallandale Beach, a nord di Miami, Adam Crespo è stato sospettato dell'assassinio della compagna, Sylvia Galva. Chi era presente nella casa, dove è stato trovato il corpo della donna, insieme alla coppia? Alexa,

possibile «testimone auricolare». La polizia locale, ha spiegato il quotidiano «SunSentinel», ha subito colto la possibilità di reperire tracce vocali utili alle indagini, richiedendo ad Amazon il rilascio delle registrazioni per verificare frasi e informazioni sonore adatte a ricostruire la scena del crimine — e, secondo il legale di Crespo, a scagionare l'uomo. I file sono stati consegnati ma, in attesa del verdetto, non è ancora stato rivelato il contenuto. In ogni caso, per usare le parole di Clive Halperin, avvocato esperto di tecnologia, la *smart crime scene* (la scena del crimine digitale) è servita.

E non è neppure una novità. Un assistente vocale era infatti presente anche nell'abitazione di Farmington, Usa, dove a gennaio 2017 sono stati ritrovati i corpi di Christine Sullivan e Jenna Pellegrini. Le registrazioni richieste ad Amazon dall'autorità giudiziaria del New Hampshire non sono state sufficienti per risolvere il caso, inficiato da errori investigativi, e di cui è ancora sospettato Timothy Verrill. E se per il giudice la presenza di Alexa ha rappresentato motivo valido per la richiesta di rilascio di informazioni sensibili da parte di Amazon, l'azienda si è mostrata prudente, per ragioni di privacy. Interpellata in merito da «Vox», ha spiegato la propria linea: non divulgare informazioni sui clienti in risposta a una richiesta da parte di autorità governative a meno che non sia obbligata per rispettare un ordine legalmente valido e vincolante.

Un comportamento adottato anche quando, in Arkansas, James Andrew Bates è stato accusato dell'omicidio di Victor Parris Collins, nel 2015.

Anche stavolta Alexa era in casa e la polizia aveva deciso di «interrogarla» (come raccontato da Marco Bruna su «la Lettura» #269 del 22 gennaio 2017). I messaggi vocali registrati, però, sono stati forniti alle forze dell'ordine solo dopo il consenso esplicito dell'indagato. Bates è stato scagionato: caso chiuso per lui, ma ancora aperto per gli assistenti vocali digitali — e non solo: anche i dati registrati da un braccialetto Fitbit usato per tracciare le performance fisiche sono stati usati dalla polizia della California per accusare un uomo dell'omicidio della figliastra.

In sostanza: i file memorizzati nei server possono essere richiesti come prove? Le registrazioni conservate nei server di Amazon, Google o Ap-

ple, sono in fondo diverse da quelle acquisite dagli inquirenti tramite le telecamere di una banca o di una farmacia. E non solo perché riguardano eventi accaduti tra le mura di casa. Per attivare il dispositivo è infatti necessario un atto volontario: serve pronunciare la frase «Ok Google», per esempio, o nominare Siri o Alexa. Comportamenti improbabili in una colluttazione concitata e violenta come quella che precede un crimine. Eppure, secondo la matematica dello University College London, Hannah Fry, non sarebbe sempre così: gli assistenti vocali potrebbero origliare un po' più di quello che immaginiamo. Lo ha spiegato in un messaggio trasmesso in streaming a tutta la nazione durante la conferenza di Natale della Royal Institution, suggerendo di tenere i dispositivi distanti dal bagno o dalla camera da letto. Secondo Fry, infatti, potrebbero continuare a registrare per un certo periodo di tempo, all'insaputa degli utenti, dopo essere stati attivati con il comando vocale.

Una denuncia che si somma alle accuse avanzate dalla testata «Bloomberg», secondo cui esistono centri di ascolto in Costa Rica, India e Romania dove operatori in carne e ossa analizzerebbero oltre mille tracce audio ogni giorno.



## **Pregi e difetti** **Questi dispositivi potrebbero** **origliare più di quello che** **pensiamo, ed è un problema.** **Ma per molti sono utili:** **anche gli anziani li usano**

L'obiettivo? La *data annotation*, una procedura di ascolto e di trascrizione delle richieste più controverse rivolte dagli utenti all'intelligenza artificiale. Le frasi verrebbero semplificate, corrette, e restituite al software per facilitare il processo di apprendimento del linguaggio naturale della macchina. E se i vertici di Amazon, chiamati in causa, hanno specificato di annotare solo un campione estremamente ridotto di registrazioni, peraltro anonime, si pone un gigantesco tema di privacy. Soprattutto con un occhio ai numeri e alla relativa mole di informazioni che le tecnologie vocali potrebbero tracciare.

Secondo lo studio *Voice Assistants: Platforms, Revenues & Opportunities 2019-2023* della società di consulenza Juniper Research Ltd, entro tre anni saranno in uso quasi 8 miliardi di assistenti vocali digitali prodotti da diverse compagnie, grazie soprattutto alla diffusione tramite smartphone. Se la capacità di penetrazione del mercato appare elevata, un motivo c'è: ad amare gli assistenti intelligenti sono anche gli utenti di solito meno propensi verso le nuove tecnologie. Gli over 65. Il motivo? L'interfaccia vocale rende i dispositivi facili da usare: ci si può rivolgere ad Alexa come a un familiare, chiamandola, in un processo di adozione tecnologica semplificato.

Lo conferma un esperimento condotto da Front Porch, non-profit statunitense, in una casa di riposo in California. I dispositivi sono stati distribuiti a un campione di residenti per testare funzionalità semplici, come la lettura di audiolibri, e in associazione con tecnologie per la domotica, per lo spegnimento, ad esempio, delle luci. Il 75% delle persone coinvolte ha interagito con l'assistente vocale ogni giorno e tutti sono stati concordi: Alexa ha reso la loro vita migliore.

Insomma: gli assistenti intelligenti fanno ormai parte della foto di famiglia. Con quale ruolo? Rispondere non è banale e a farlo dovremmo essere, stavolta, noi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

