



***Consumerism 2015.
Ottavo rapporto annuale.***

**“Il Consumatore nell’era
della condivisione”**



Authority: quale rapporto con il consumatore nell'era della condivisione?

PROGRAMMA

welcome coffee

Introduce

Lamberto Santini

Presidente Consumers' Forum

Moderà

Roberto Petrini

Giornalista de La Repubblica

Relazione a cura di

Liliana Rossi Carleo

Professore Emerito Diritto Privato

Università Roma Tre

Fabio Bassan

Direttore vicario Dipartimento di Studi Aziendali Università Roma Tre

Consumerism 2015.

Ottavo Rapporto annuale.

Dibattito

Angelo Marcello Cardani

Presidente Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Andrea Camanzi

Presidente Autorità di Regolazione dei Trasporti

Luigi Carbone

Componente Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico

Augusta Iannini

Vice Presidente Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali

Giovanni Pitruzzella

Presidente Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Magda Bianco

Titolare Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio Banca d'Italia

Guido Stazi

Segretario Generale Consob
Commissione Nazionale per le Società e la Borsa

**Intervengono rappresentanti delle
Imprese, delle Associazioni dei
Consumatori e delle Istituzioni.**

light lunch

Media Partner:

Social Partner:

CONSUMERS' FORUM
e
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI ROMA TRE
presentano

CONSUMERISM 2015
Ottavo Rapporto annuale

“Il Consumatore nell’era della condivisione”

La versione integrale di “Consumerism 2015 - Ottavo Rapporto annuale” è disponibile sul sito di Consumers’ Forum in formato PDF e presto scaricabile anche come e-book. Per informazioni: www.consumersforum.it

Il lavoro riflette esclusivamente le opinioni dei singoli Autori e non rappresenta le posizioni ufficiali di Consumers' Forum.

PREMESSA

(Liliana Rossi Carleo)

Il Rapporto Consumerism di Consumers' Forum è giunto ormai all'ottavo appuntamento annuale. Con cadenza fissa abbiamo esaminato il mondo dei consumi e il ruolo delle autorità indipendenti, settoriali e di sistema, indagandone tutti i profili rilevanti ed evidenziando anomalie, inefficienze, esigenze di coordinamento. Legislazione e giurisprudenza hanno subito evoluzioni profonde in questi otto anni, rincorrendosi alla ricerca di una quadratura del cerchio che, per definizione, muta nel tempo.

Ogni anno abbiamo scelto un punto di osservazione, per ricondurre i fenomeni più rilevanti a unità. Due anni fa abbiamo investigato il trilemma investimenti-concorrenza-tutele, in cui si esauriva il reticolo di discipline orizzontali e verticali (settoriali) di origine europea. Lo scorso anno abbiamo indagato le due fasi, discendente ed ascendente, con cui l'operato delle autorità indipendenti nazionali dava concreta attuazione alla disciplina europea, riportando poi alle istituzioni dell'Unione, sia pure con efficacia variabile, le istanze nazionali.

Il punto di vista che abbiamo scelto quest'anno è quello dell'economia della condivisione. L'esame è concentrato sulle piattaforme tecnologiche, che sfuggono di fatto alla regolazione settoriale, poiché solo strumentali alla fornitura di servizi. Questa almeno è la logica seguita sin qui.

Tutti i settori indagati portano a una conclusione, che consiste nel ruolo ormai decisivo della tutela dei dati personali. È qui che si concentrano i nodi.

Valentina Angelini e Sara Perugini evidenziano i profili rilevanti dell'attività attuale e potenziale dell'AGCM sui mercati dell'innovazione, ponendo al centro il benessere del consumatore. Un *welfare* che muta insieme alle esigenze percepite. Maria Chiara Sole si è occupata delle *smart grid* nel mercato elettrico, individuando in dettaglio il vantaggio delle nuove soluzioni tecnologiche ma evidenziando altresì i profili potenzialmente critici. Cristiana Lauri, sempre sul mercato elettrico, ha esaminato la bolletta 2.0. Un anno e mezzo per elaborarla e metterla in pratica, ed è già rivoluzionata di fatto da una normativa preannunciata (quella sul canone RAI) che interverrà in modo decisivo e porrà quesiti giuridici di non semplice soluzione.

Con riferimento al mercato bancario, Alessandro Lomoro esalta il ruolo della banca nell'internet banking, non limitandosi a descriverlo ma evidenziando rischi, criticità ed esigenze di tutele, mentre Angela Capocetti si è occupata del *peer-to-peer lending*, che pone prospettive di apertura del credito sino a poco tempo fa neanche immaginabili ma altrettanti rischi, allo stato solo ipotizzabili.

L'esame dei temi rilevanti per la CONSOB si è concentrato sul *crowdfunding* e la tutela del consumatore, in cui Vito Giuseppe Liotine ha cercato di capire perché la disciplina in vigore, la prima in Europa, non ha costituito quel volano che ci si attendeva, e sul sistema di ADR, sul quale Marco Nazareno Mizzau suggerisce strumenti per rendere effettivo, prima ancora che efficace, un sistema che non è ancora decollato davvero.

Sui trasporti, Maria Letizia Magno e Paolo Occhiuzzi hanno esaminato i profili giuridici e regolatori rilevanti per le piattaforme tecnologiche che hanno recentemente rivoluzionato la fruizione principalmente del trasporto pubblico locale, di linea e non, valutando gli atti adottati dall'autorità di settore.

Quanto poi alle comunicazioni, ci troviamo finalmente di fronte a un salto tecnologico, creato dalla concorrenza nel settore televisivo e della banda larga (se ne occupa Francesca Pellicanò) e dalla quotazione in borsa del principale operatore nel settore postale (Sara Mercuri). La regolazione qui deve mettere i concorrenti in condizione di operare; spetta poi al mercato raccogliere i frutti, e i consumatori sono uno dei *driver* principali.

Infine, il cuore del problema. Tutte le piattaforme settoriali pongono questioni analoghe in materia di tutela dei dati personali. Se ne occupano Aldo Corvino, su un piano generale, e Alfonso Ingenito e Davide De Filippis in relazione alla cosiddetta *Internet of Things*, in cui la tecnologia entra nella vita quotidiana di

tutti noi, semplificandola ma al contempo mettendola a disposizione di chi i nostri dati li usa, a fini vari.

Tutti i temi affrontati portano a unità sul piano dei rischi e delle esigenze di tutela dei consumatori e del mercato e, in questo senso, l'obiettivo della ricerca è stato centrato. Secondo lo spirito che caratterizza questo appuntamento, infatti, anche quest'anno si è scelto di coniugare teoria e prassi, suggerendo modalità operative, regolazioni, normative e inviando anche quesiti specifici alle Autorità oggi invitate. Le loro risposte hanno consentito di individuare i punti nodali della rivoluzione in atto. Agli operatori ora, il compito di trarne le conseguenze.

INTRODUZIONE

(Fabio Bassan – Maddalena Rabitti)

Il consumatore, connesso, condivide. *Sharing economy*. Un ossimoro, poiché dove c'è condivisione non si crea reddito. È questo uno dei presupposti dell'economia della condivisione: utopia della comunità fondata sull'uguaglianza e la gratuità. Così, perlomeno, all'inizio. Sottotraccia, poi, mani più o meno visibili hanno trasformato internet in vita reale. Sono subentrate le *apps*: ciascuna un mondo chiuso in cui rifugiarsi riparandosi dal rumore dei *social networks*. Muri e recinti però non servono per tenere lontane curiosità indiscrete ma per mantenere l'esclusività dell'uso dei dati che ciascuno produce e salvaguardarne il valore. Gratuito è l'uso collettivo, che tuttavia produce ricchezza individuale. Le *apps* si sono trasformate quindi in piattaforme e hanno invaso la vita reale. Strumenti con cui trovare servizi (ma che non si identificano con il servizio che procurano) e che sfuggono a qualsiasi vincolo: non c'è regola per le piattaforme. Il consumatore apprezza che strumenti e servizi si fondano in un'unica realtà senza costi aggiuntivi. Il prezzo da pagare c'è ma non si vede: è il valore dei dati.

Questa la narrativa dominante. Verosimile quanto basta, per chi non voglia approfondire. A ben vedere però il cambiamento è epocale e rischia di mandare in crisi il ruolo di ciascuno dei protagonisti del mercato, e con la crisi del ruolo c'è anche la crisi delle tutele. Associazioni di consumatori e autorità di regolazione sono pronte a difendere istanze che non arrivano. Alle tutele, che intendono garantire, il consumatore rinuncia infatti volentieri se costano. Il servizio pubblico, livello minimo di tutela, viene derubricato a vetero-baluardo ideologico. Se non ritenuto più necessario, i suoi costi diventano odiosi, insopportabili nell'era della trasparenza. Il servizio universale, *pendant* delle liberalizzazioni, non serve: questo mondo è nato libero. La *net neutrality*, che appassiona governo, opinione pubblica, autorità di regolazione e tribunali negli Stati Uniti, è ormai definitivamente espunta dalla direttiva UE sul *single market*. I progetti *Smart cities* (e non solo) mostrano come l'obiettivo sia superare il digital divide e, a tal fine, concorrono investimenti pubblici e privati. Il digitale consente poi a ciascuno di scegliere la velocità, secondo le proprie necessità. Poi arriva Netflix, e il solco manicheo tra dentro e fuori la rete diventa una ruga d'espressione. E' la domanda che crea l'offerta: ridicolo che a un secolo di distanza l'intuizione di Keynes resti un paradosso.

Questo, in sintesi, l'ottavo rapporto di Consumers' Forum, che espone le contraddizioni dei fenomeni descritti, eliminando il rumore di fondo dalla registrazione ambientale.

La *vox populi* non può però determinare il livello delle tutele: le 'deleghe-indietro' sono in Costituzione e sono tassative. Rendere mobili queste frontiere vuol dire abdicare allo stato di diritto.

Troppo pericoloso, anche per chi le regole davvero non le vuole. Sintomatico è che l'indagine in tutti i settori esaminati in questo rapporto conduca a conclusioni analoghe. Dalle *smart grids* nel settore elettrico alla banda larga, i cui costi vengono abbattuti dalla tecnologia (e le infrastrutture, esistenti) dell'operatore elettrico; dalla *app* Netflix, *killer application* di un mercato in cerca di autori, a UBER, che rivoluziona il trasporto pubblico locale e pone interrogativi su tutele, opportunità e rischi; dalla bolletta 2.0, alla potenziale trasformazione del punto di prelievo in strumento impositivo, presupposto di inversione dell'onere della prova in un paese di evasori (il canone RAI è un *teaser*); dal *peer to peer lending* al *crowdfunding*, strumenti che, in un paese in cui il credito bancario ha cannibalizzato un mercato dei capitali asfittico e diffidato, hanno potenzialità enormi ma di cui non vanno sottaciuti i rischi; dai sistemi differenziati di ADR nei vari settori, di efficacia ed efficienza variabile, assoggettati ora a gestione unica europea (*on line, ça va sans dire*) e attuazione decentrata negli Stati membri, tutto questo si incentra su un'istanza fondamentale: la tutela della riservatezza dei dati. Ed è proprio sulla tutela della riservatezza dei dati che l'Europa arranca e non riesce a produrre un quadro d'insieme, condiviso.

INDICE

Premessa (*Liliana Rossi Carleo*)

Introduzione (*Fabio Bassan – Maddalena Rabitti*)

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

I mercati dell'innovazione e benessere dei consumatori. Nuovi scenari in ambito europeo e possibili riflessi sull'attività dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (*Valentina Angelini, Sara Perugini*)

1. Introduzione (*Valentina Angelini*)
2. I mercati dell'innovazione nella prospettiva europea: la Comunicazione della Commissione sulla *Digital Single Market Strategy For Europe*
3. I mercati dell'innovazione nella prospettiva europea: ulteriori considerazioni in tema di tutela dei consumatori
4. Norme e tecnologia: il ruolo dell'*enforcement* (*Sara Perugini*)
5. Un passo indietro: AGCM e tutela del consumatore interconnesso
6. Questioni aperte: piattaforme *online* e tutela dell'utente
7. Considerazioni conclusive: dalla condivisione del consumo alla condivisione delle regole

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

Reti elettriche del futuro: le Smart Grid tra innovazione e sostenibilità (*Maria Chiara Sole*)

1. Breve quadro della strategia energetica a livello europeo e nazionale
2. Le *Smart Grid* come strumento di efficientamento energetico: promozione e criticità
3. Le nuove tecnologie a favore dello sviluppo delle energie rinnovabili
4. Il ruolo dell'Autorità: un difficile equilibrio di competenze
5. Gli effetti delle politiche energetiche sugli utenti finali

“Bolletta 2.0”: trasparenza, semplificazione e partecipazione (*Cristiana Lauri*)

1. Premessa
2. Lo sfondo normativo
3. Bolletta 2.0 e riforma delle tariffe: gli interventi dell'AEEGSI
4. Capacitazione e ADR in materia energetica
5. Conclusioni

PRIVACY E INTERNET OF THINGS

Privacy e nuove tecnologie (*Aldo Corvino*)

1. *Privacy* e nuove tecnologie tra vecchi e nuovi bisogni di tutela
2. La profilazione: interessi delle imprese e pericoli per la persona
3. Ulteriori elementi di complessità: gli interrogativi in ordine alla disciplina giuridica del *web* e i rapporti tra Stati Uniti ed Europa

L'Internet of things (*Alfonso Ingenito*)

1. *Internet of things*: premessa
2. Una definizione problematica per un fenomeno tanto importante quanto ancora evanescente nei suoi concreti sviluppi applicativi
3. IoT come connubio tra *Internet* ed «oggetti» connessi al *web*
4. *Segue*. La connessione degli «oggetti». La tecnologia RFID ed il rapporto tra l'IoT e l'M2M
5. *Segue*. L'IoT e le tecnologie più avanzate del *web*: il *Cloud computing* ed i *Big data*
6. L'impatto dell'IoT sugli assetti del mercato: verso nuove esigenze di tutela dei consumatori

IoT: quale futuro per la *privacy*? *(Davide De Filippis)*

1. Internet delle cose e *privacy*: gli interessi tutelati
2. Internet delle cose e diritto nazionale a confronto
3. Possibili accorgimenti a tutela della *privacy*: *privacy by design* e *privacy by default*

LA BANCA D'ITALIA

Il ruolo della banca nel sistema di internet banking *(Alessandro Lomoro)*

1. Introduzione
2. Descrizione del fenomeno: caratteristiche dell'Internet Banking
3. Profili di rischio, criticità e conseguenti tutele

Peer-to-Peer lending: prime riflessioni in materia di tutela dell'utente online *(Angela Capocchetti)*

1. Introduzione
2. Descrizione del fenomeno: caratteristiche del p2p lending e diverse tipologie
3. Vantaggi e profili di rischio

LA CONSOB

ADR Consob: la tutela alternativa dei consumatori nell'era digitale *(Marco Nazareno Mizzau)*

1. Le procedure ADR presso la Consob e il ventaglio dei sistemi di risoluzione stragiudiziale esistenti
2. Brevi cenni sulla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob
3. La direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e il recente recepimento mediante il d.lgs. 6 agosto 2015, n. 130
4. L'importanza delle ADR per il corretto funzionamento del mercato interno, anche nella sua dimensione digitale
5. Conclusioni

Il crowdfunding e la protezione del consumatore *(Vito Giuseppe Liotine)*

1. Il *crowdfunding*: tipologie e genesi del fenomeno
2. Il *crowdfunding* nell'ordinamento italiano: il decreto "crescita-bis" e il Regolamento Consob
3. Analisi della regolamentazione adottata dalla Consob: prime valutazioni applicative
4. Impatto e rischi dell'*equity crowdfunding* sul consumatore
5. Considerazioni conclusive

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Mobilità e nuove tecnologie *(Maria Letizia Magno, Paolo Occhiuzzi)*

1. Introduzione *(Maria Letizia Magno)*
2. I servizi tecnologici per la mobilità
3. *Segue. Smart mobility* e piattaforme di mobilità *(Paolo Occhiuzzi)*
4. Trasporto pubblico locale e *smart cities*
5. Il ruolo dell'ART *(Maria Letizia Magno)*
6. *New mobility* e "vecchi" diritti dei consumatori *(Paolo Occhiuzzi)*
7. Spunti di riflessione sulla necessità di regolazione *(Maria Letizia Magno)*

L'arrivo di Netflix in Italia: strumenti di regolazione e l'impatto sul consumatore italiano *(Francesca Pelliscanò)*

1. Premessa
2. Dal noleggio di DVD a *House of card*: l'avanzata di Netflix
3. Il quadro regolatorio e il contesto giuridico-economico
4. Possibili profili di rilevanza per la tutela del consumatore

Il nuovo servizio postale: razionalizzazione intelligente o mero cambio di vocazione? *(Sara Mercuri)*

1. Introduzione
2. Il Piano Poste 2020: il servizio universale postale
3. Il Piano Poste 2020: ulteriori cambiamenti
4. Conclusioni

Associazioni di Consumatori



Istituzioni



Università



Imprese e loro associazioni di categoria





Consumers' Forum è un'associazione indipendente e unica in tutta Europa che dal 1999 riunisce imprese e consumatori per facilitare il dialogo, promuovere le politiche consumériste e migliorare la qualità di vita dei cittadini.

Fanno parte di Consumers' Forum le più importanti associazioni di consumatori, istituzioni, università, numerose imprese industriali e di servizi e le loro rappresentanze.

L'associazione è luogo di confronto sui diritti dei consumatori e favorisce il “dialogo aperto” tra le parti.

Consumers' Forum

Via degli Scipioni,8 00192 Roma RM
tel.06-39725486 fax 06-39887519
segreteria@consumersforum.it
www.consumersforum.it

 [consumforum](#)

 [@ConsumForum](#)

 [consumersforumtv](#)

 [consumers'-forum](#)