

Sintesi del Workshop EUROPA, DIRITTI E GARANZIE

Consumeeting 2014. Il Consumatore consapevole nell'era digitale.

Consapevolezza dei consumatori e controlli indipendenti e dotati di strumenti "persuasivi". Sono i due strumenti per far passare i diritti dei consumatori dalla fase della regolazione, che in molti settori ha ormai raggiunto un livello di definizione elevato, a quella del loro effettivo esercizio, che invece appare ancora in alcuni casi incerto e saltuario.

E' questa l'indicazione emersa dalla tavola rotonda dedicata a «Europa, diritti e garanzie» nell'ambito del Consumeeting 2014 che si è svolto il 9 ottobre scorso al Cnel. Tema generale del Consumeeting era quello della «consapevolezza» dei consumatori, un fattore considerato essenziale anche nell'analisi della dinamica dei diritti in chiave europea. La consapevolezza, ha sottolineato per esempio Marco Cervellini della Polizia Postale, è essenziale a limitare i fenomeni di fishing e di truffe digitali, che spesso nascono da comportamenti imprudenti degli utilizzatori di internet e dei social network. Da questo punto di vista, cresce l'attività delle Autorità garanti come quella per la Protezione dei dati personali, che ha aperto i propri uffici anche alle segnalazioni dirette da parte di utenti e consumatori dei servizi informativi

In Europa, intanto, prosegue l'attività di regolamentazione che però, come segnalato da Antonio Longo, consigliere del comitato economico e sociale europeo, incontra più di un ostacolo quando intreccia temi ad alta sensibilità come le commissioni interbancarie oppure le tariffe roaming per il traffico voce e dati in ambito telefonico. Proprio in quest'ultimo settore, però, torna centrale il tema della consapevolezza del consumatore, che può essere favorita da un'azione di trasparenza svolta dalle autorità indipendenti: ne è convinta l'Agcom che, in base a un progetto illustrato da Sergio Del Grosso (direzione Tutela dei consumatori), metterà in linea nei prossimi mesi un sistema di confronto fra le tariffe proposte dai diversi operatori, per consentire quei confronti immediati che spesso la giungla delle offerte non permette di realizzare.