CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n. 26

AUTHORITY: QUALE RAPPORTO CON IL CONSUMATORE NELL'ERA DELLA CONDIVISIONE?

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Editoriale

Lamberto Santini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici,
C'è il tema della condivisione e della sharing economy nell'evento annuale che Consumers' Forum ha organizzato anche quest'anno come luogo e arena di incontro fra Autorità e Consumatori: "Authority: quale rapporto con il Consumatore nell'era della condivisione?". L'evento ha ricevuto la medaglia di rappresentanza della Presidenza della Repubblica...

Leggi tutto

Autorità Garante Concorrenza e del Mercato: la sfida dell'innovazione

Leggi tutto

Privacy e Internet of things: la grande sfida del domani

Leggi tutto

I figli legittimi della sharing economy: Netflix e Uber

Leggi tutto

Eventi

- Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto della nona edizione di "Authority: quale rapporto con il Consumatore nell'era della condivisione?", a cura di Consumers' Forum. Roma giovedì 19 novembre 2015

In evidenza

- Leggi le news segnalate da Consumers' Forum

Ricerche

- Leggi l'ottava edizione di Consumerism, la ricerca svolta da Consumers' Forum in collaborazione con Università Roma Tre e alla base della discussione con le Authority

Voce ai soci

- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Agenda

- Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:

CONSUMERS' FORUM
in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n. 26
AUTHORITY: QUALE RAPPORTO CON IL CONSUMATORE NELL'ERA DELLA CONDIVISIONE?

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Editoriale

Lamberto Santini
Presidente
Consumers' Forum

Al centro della partita c'è il consumatore nell'era della condivisione e della sharing economy. Il dato centrale nella scelta del tema della condivisione parte da un presupposto: il mercato in questa fase, sia a livello nazionale che europeo, è andato più avanti rispetto al meccanismo delle regole. La realtà condivisa a nostro avviso va regolamentata. Come presidente di Consumers' Forum ritengo che la regola, sia a livello europeo che nazionale, sia una certezza per il cittadino. La sicurezza rappresenta un tema centrale rispetto all'analisi che abbiamo portato al dibattito. Il tema della privacy e dei big data rappresenta poi un percorso da attenzionare: non dobbiamo spaventarci, dobbiamo fare in modo di regolamentare un percorso che tutela il cittadino e il consumatore.

Il tema che attraversa la sharing economy e le sua diverse declinazioni è quello della tutela dei dati personali. Va dunque ribadita l'importanza della centralità della privacy e del controllo dei dati personali. La tecnologia è andata infatti più veloce del mercato. Impazza e imperversa. La regola, insieme a un percorso di controllo della tecnologia, deve rappresentare una certezza per il cittadino, per le imprese e le istituzioni. La comunità deve avere la possibilità di un uso corretto della tecnologia in un quadro d'insieme regolato.

La sfida è dunque rappresentata dalla reale capacità del cittadino di destreggiarsi quando si parla di privacy, ad esempio con le diverse normative che richiedono un consenso informato. Bisogna rendere fruibile al consumatore la tecnologia e il controllo della tecnologia, e in questo campo il lavoro della formazione oltre che dell'informazione deve rappresentare un veicolo di centralità. Credo che questo sia un passo fondamentale, altrimenti la difficoltà all'uso delle nuove tecnologie e alla loro padronanza può diventare un problema. Non ce lo possiamo permettere. Serve un cambio di marcia e una garanzia in più.

Eventi

- Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto della nona edizione di "Authority: quale rapporto con il Consumatore nell'era della condivisione?", a cura di Consumers' Forum. Roma giovedì 19 novembre 2015

In evidenza

- Leggi le news segnalate da Consumers' Forum

Ricerche

- Leggi l'ottava edizione di Consumerism, la ricerca svolta da Consumers' Forum in collaborazione con Università Roma Tre e alla base della discussione con le Authority

Voce ai soci

- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Agenda

- Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n. 26

AUTHORITY: QUALE RAPPORTO CON IL CONSUMATORE NELL'ERA DELLA CONDIVISIONE?

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Autorità Garante Concorrenza e del Mercato: la sfida dell'innovazione

Nel corso degli ultimi decenni si è assistito ad uno sviluppo senza precedenti dei mercati dell'innovazione. In questi mercati, tuttavia, non ritroviamo soltanto gli oggetti intelligenti ma anche tutto ciò che è collaterale ad essi, come la nascita di nuovi device, le app, i servizi cloud. Queste nuove tecnologie hanno il potere di ridisegnare i contorni dei mercati tradizionali. Nei mercati dell'innovazione, infatti, i vari elementi che li compongono sono in grado di dialogare fra loro grazie alla rete Internet, dando così vita a interconnessioni e a nuovi modelli di consumo. Se da un lato questo mutamento di prospettiva può comportare benefici per i consumatori, che dispongono oggi di molte più opportunità di consumo tagliate sulle loro specifiche esigenze, dall'altro lato, però, apre la strada a nuove problematiche sia in termini di tutela consumeristica che sotto il profilo concorrenziale.

"Va tenuto presente che molte questioni che hanno a che fare con la regolamentazione delle piattaforme digitali e dei mercati i cui esse operano vanno affrontate in un ottica trasversale", spiega Giovanni Pitruzzella, Garante della Concorrenza e del Mercato, all'evento annuale di Consumers' Forum dedicato alle Authority. "Innanzitutto bisogna capire che non si agisce più solo in un ambito territoriale nazionale. Molte delle società che operano sui nuovi mercati dell'innovazione tecnologica sono straniere e quindi per dirimere alcune questioni c'è bisogno di una visione transnazionale. Inoltre, la caratteristica dell'interconnessione su cui si basano le piattaforme digitali, impone un'azione di tutela in più campi contemporaneamente. Il tempo delle gelosie tra Autorità è finito".

Di fatto sembra quindi che Internet sia tutt'altro che il regno della pace e della condivisione fraterna al contrario, spiega ancora Pitruzzella, "è il mondo dei nuovi conflitti e scontri di interessi commerciali. Le piattaforme funzionano se hanno molti utenti che vi accedono. Di conseguenza chi riesce a imporsi vince tutto". Quale sarà quindi il ruolo dell'Autorità in questo nuovo assetto del mercato? "Da un lato bisognerà rafforzare l'azione di antitrust, sanzionando le pratiche commerciali scorrette, ma dall'altro bisognerà fare in modo di non penalizzare lo sviluppo dell'innovazione per non far perdere posizioni di mercato importanti al nostro Paese".

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n. 26

AUTHORITY: QUALE RAPPORTO CON IL CONSUMATORE NELL'ERA DELLA CONDIVISIONE?

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Privacy e Internet of things: la grande sfida del domani

La tecnologia corre veloce ma l'impianto normativo per la tutela dei diritti dei cittadini-consumatori viaggia a velocità molto ridotta. Potrebbe essere questa la sintesi di quanto emerso dal dibattito che si è svolto durante l'annuale meeting tra le associazioni partner di Consumers' Forum e le Authority nazionali. In particolare, la privacy, ossia la tutela dei dati personali sensibili, sembra rappresentare la vera sfida del futuro soprattutto alla luce dell'evoluzione del cosiddetto "Internet of Things" (Internet delle cose), ossia della possibilità di collegare gli oggetti di uso quotidiano alla rete, dialogando con l'utente e tra loro. Il pericolo più grande è quello di arrivare ad una totale perdita di controllo sulle informazioni personali cedute per poter usufruire dei servizi digitali delle varie piattaforme.

Nel VIII Rapporto Consumerism 2015 si legge chiaramente che "Sebbene le nuove tecnologie garantiscano una semplificazione delle attività quotidiane, occorre scongiurare il pericolo che un uso spregiudicato dei dati personali alimenti un "mercato" digitale, basato sullo sfruttamento commerciale delle informazioni individuali". A questo proposito, la Vice Presidente dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Augusta Iannini, ha sottolineato come sia fondamentale "trovare un bilanciamento tra gli interessi delle imprese fornitrici dei servizi e quelli dei consumatori. L'informazione di questi ultimi sui loro diritti deve essere condotta nel modo più semplice possibile. Dal lato delle imprese, occorre invece fare in modo di trovare il modo di aprire tavoli di discussione portando avanti una sorta di attività consulenziale, prima ancora che sanzionatoria".

Nel corso degli ultimi 15 anni, il numero delle persone collegate a Internet è aumentato esponenzialmente passando da 400 milioni di persone connesse nel 2000 a 3,2 miliardi di oggi. A questo si accompagna una crescita vertiginosa del fatturato complessivo registrato dalle cosiddette "over the top", ossia Amazon, Apple, Google, Facebook, che è passato dai "soli" 28,7 miliardi di dollari nel 2005, ai 350 miliardi dello scorso anno. Ciò vuol dire che i dati personali in possesso di questi colossi rappresentino una fonte di guadagno immensa. "Ma questo spesso sfugge ai consumatori", precisa ancora Iannini "Occorre perciò far comprendere che i dati personali hanno un valore economico per le imprese a cui vengono ceduti e, di conseguenza, è importantissimo sapere per quali usi questi dati vengono utilizzati. La profilazione dell'utente va bene ma il servizio offerto deve essere pari alle aspettative attese".

Eventi

- Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto della nona edizione di "Authority: quale rapporto con il Consumatore nell'era della condivisione?", a cura di Consumers' Forum. Roma giovedì 19 novembre 2015

In evidenza

- Leggi le news segnalate da Consumers' Forum

Ricerche

- Leggi l'ottava edizione di Consumerism, la ricerca svolta da Consumers' Forum in collaborazione con Università Roma Tre e alla base della discussione con le Authority

Voce ai soci

- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Agenda

- Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n. 26

AUTHORITY: QUALE RAPPORTO CON IL CONSUMATORE NELL'ERA DELLA CONDIVISIONE?

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

I figli legittimi della sharing economy: Netflix e Uber

Contenuti eccellenti, semplicità d'uso e una grande capacità di interagire e comunicare con l'utente finale del servizio. Sono questi i punti di forza di Netflix, noto fornitore di servizi audiovisivi on demande, da poco sbarcato anche sul mercato italiano con l'obiettivo di raggiungere 1 famiglia su 3 (circa 8,3 milioni di famiglie). Riflettere sull'impatto che ciò avrà sul mercato e sulla tutela dell'utente è un obbligo per le Autorità di Regolazione.

"Bisogna capire innanzitutto che l'innovazione digitale è pervasiva e trasversale. Il legislatore deve perciò indicare con esattezza a chi compete regolamentare i diversi ambiti", ha dichiarato Angelo Marcello Cardani, Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) nel corso dell'annuale meeting tra Authority e associazioni dei consumatori, organizzato da Consumers' Forum. Per quanto riguarda Netflix, ad esempio, gli aspetti da normare, come si legge nel Rapporto Consumerism 2015, riguardano sia la domanda che l'offerta: "occorre stabilire condizioni di concorrenza eque per i servizi di radiodiffusione televisiva e di media audiovisivi a richiesta in tutta Europa e, nel contempo, preservare le differenze culturali, tutelare i minori e i consumatori in genere". I principali problemi normativi sul fronte dell'offerta, precisa Cardani, "derivano da una mancata armonizzazione nel recepimento della Direttiva europea che si basa sul principio del "paese d'origine"". Sul singolo consumatore si delineano invece alcuni problemi relativi alle condizioni precontrattuali, scritte unicamente in inglese e quindi poco comprensibili al consumatore medio. Mancano poi informazioni sulle caratteristiche essenziali del servizio, visto che ci riferisce genericamente a "film e serie TV" e Netflix declina ogni responsabilità in caso di scarsa qualità del video, insufficiente per poter fruire dello stesso. Questo aspetto assume una rilevanza considerevole in un contesto come quello italiano in cui la banda larga è decisamente meno diffusa rispetto agli altri paesi europei.

"Quello della connessione veloce e ultra veloce è un problema che va risolto al più presto perché impedisce agli utenti di poter usufruire pienamente di una serie di servizi che vanno anche al di là dell'intrattenimento", dichiara in conclusione Cardani, "penso ad esempio alla telemedicina o a tutto ciò che ruota attorno alla Pubblica Amministrazione".

Eventi

- Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto della nona edizione di "Authority: quale rapporto con il Consumatore nell'era della condivisione?", a cura di Consumers' Forum. Roma giovedì 19 novembre 2015

In evidenza

- Leggi le news segnalate da Consumers' Forum

Ricerche

- Leggi l'ottava edizione di Consumerism, la ricerca svolta da Consumers' Forum in collaborazione con Università Roma Tre e alla base della discussione con le Authority

Voce ai soci

- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Agenda

- Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:

CONSUMERS' FORUM
in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n. 26
AUTHORITY: QUALE RAPPORTO CON IL CONSUMATORE NELL'ERA DELLA CONDIVISIONE?

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

I figli legittimi della sharing economy: Netflix e Uber

È nel settore dei trasporti e della mobilità urbana però che l'utilizzo delle piattaforme on line ha trovato il suo maggior campo di espansione, generando tutta una serie di nuovi servizi che costituiscono l'universo della "sharing mobility". Nel 2014, si legge nel Rapporto Consumerism, è stata avviata un'indagine sulla mappatura della piattaforme italiane dalla quale risultano operative, nel solo settore dei trasporti, 17 piattaforme, di cui 12 offrono la condivisione di posti auto su lunghe tratte o in città. I modelli economici stanno creando scompensi nel vecchio sistema e la polemica creatasi intorno ad Uber ne è la riprova.

La piattaforma, accessibile da smartphone, costituisce un servizio innovativo che presenta però diversi ostacoli derivanti dalla normativa vigente in materia di trasporto pubblico non di linea e dalla situazione concorrenziale esistente tra il servizio dei taxi, il noleggio con conducente e queste nuove forme di mobilità.

"Nell'affrontare il discorso della regolamentazione di questi nuovi spazi della mobilità, occorre restare ancorati alla realtà e, parallelamente, essere capaci di avere una visione prospettica", dichiara il presidente dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Andrea Camanzi. "L'intervento dell'Autorità sul caso Uber cercava appunto di seguire quest'indirizzo. Non si intendeva soffocare il servizio pubblico ma dare ad esso una forma nuova che gli permettesse di trovare uno spazio adeguato nell'universo della mobilità ai tempi della diffusione delle piattaforme digitali". La domanda di mobilità – specie per le fasce di reddito più basse e per i giovani – si orienta verso sistemi basati sulla flessibilità e sulla condivisione di risorse, tipici della "sharing economy". L'Autorità si propone di far emergere questo mercato, affinché domanda e offerta di servizi possano incontrarsi in modo trasparente e nel rispetto delle regole applicabili alla attività economica d'impresa.

Eventi

- Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto della nona edizione di "Authority: quale rapporto con il Consumatore nell'era della condivisione?", a cura di Consumers' Forum. Roma giovedì 19 novembre 2015

In evidenza

- Leggi le news segnalate da Consumers' Forum

Ricerche

- Leggi l'ottava edizione di Consumerism, la ricerca svolta da Consumers' Forum in collaborazione con Università Roma Tre e alla base della discussione con le Authority

Voce ai soci

- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Agenda

- Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network: