



Progetto finanziato dal
Ministero dello Sviluppo Economico
ai sensi del decreto 21/03/2013

consumatori 2.0

RADICAMENTO E INTERATTIVITA'

i **diritti** dei
consumatori online

Questa guida dedicata a “**I diritti dei consumatori online**” vuole essere uno strumento utile nelle mani dei consumatori di nuova generazione, attori in un mondo virtuale ricco di potenzialità e vantaggi, ma non privo di rischi a cui prestare attenzione. La sua realizzazione e traduzione in più lingue (per raggiungere anche la popolazione straniera) fa parte delle attività a cura di Confconsumatori nell’ambito del progetto “*Consumatori 2.0: radicamento e interattività*”*.

Sul sito www.confconsumatori.it/duepuntozero si trovano tutti i contenuti della guida, tradotti in più lingue, con ulteriori approfondimenti e aggiornamenti, tra cui anche la mappa dei wifi gratuiti e i link alle sezioni dei siti delle aziende che hanno attivato le conciliazioni paritetiche.

È attivo anche un servizio di assistenza e consulenza gratuite: hai un dubbio circa un acquisto o una pratica online? Vuoi saperne di più sui diritti degli utenti del web? Sei un operatore che lavora in uffici pubblici o associazioni al servizio dei cittadini, in particolare stranieri, e sei interessato ad approfondire i temi della guida?

Scrivici all’e-mail duepuntozero@confconsumatori.it o contatta uno degli sportelli “2.0” elencati sul sito del progetto.

*IL PROGETTO “*Consumatori 2.0: radicamento e interattività*” è finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e realizzato dalle associazioni dei consumatori: Movimento Difesa del Cittadino, Assoutenti, Codacons, Confconsumatori e Unione Nazionale Consumatori. Il progetto si propone di sviluppare un nuovo modo di informare e assistere i cittadini puntando sull’utilizzo di nuove tecnologie (piattaforme informative, App, formazione on line) oltre ai tradizionali canali di comunicazione (sportelli territoriali, incontri con la cittadinanza, guide tematiche, ecc.).

Ogni associazione sarà vicina ai consumatori con una serie di attività specifiche: per approfondire visita il sito www.consumatoriduepuntozero.it.

consumatori e internet



sommario

»» CONSIGLI DI LETTURA



BUTTACI L'OCCHIO
in queste sezioni tanti
consigli pratici e utili per veri
"consumatori 2.0"



ATTENZIONE!
in queste sezioni
gli accorgimenti
che consentono di navigare
in sicurezza



IL CASO
in queste sezioni le risposte
alle domande più frequenti,
per affrontare e superare
le difficoltà



FOCUS
in queste sezioni
gli approfondimenti dedicati
agli argomenti più attuali
del web

L'ABC dello shopping online

- 1) Informativa precontrattuale
- 2) Conclusione del contratto
- 3) Pagamento
- 4) Conferma dell'ordine
- 5) Consegna
- 6) Diritto di recesso o di "ripensamento"
- 7) Esclusioni

Focus *Il fenomeno eBay*

p. 5
p. 5
p. 6
p. 8
p. 9
p. 9
p. 12
p. 13
p. 14

Privacy e sicurezza su internet

- 1) Protezione dei dati personali
- 2) Connessione internet e riservatezza
- 3) La connessione a Internet con il QR code
- 4) Gestione dei dati della posta elettronica

Focus *Il mondo dei social network e la privacy: le relazioni pericolose*

p.17
p. 17
p. 19
p. 20
p. 22
p. 25

Pubblica amministrazione e Web 2.0

- 1) Conservazione e archiviazione digitale dei documenti
- 2) Comunicazione interattiva e servizi online
- 3) La Casella PEC
- 4) Cliclavoro

p.31
p. 31
p. 32
p. 37
p. 38

Tutelati attraverso il web

- 1) Reclami
- 2) Negoziazioni paritetiche
- 3) Segnalazioni
- 4) Interrogazioni
- 5) I sistemi di ODR
 - a) Tipologie
 - b) Organismi
 - c) Fasi della composizione della lite
 - d) Costi

p.41
p. 41
p. 42
p. 43
p. 46
p. 47
p. 47
p. 47
p. 48
p. 49



**ONLINE
SHOPPING**

ABC dello shopping online

Fare shopping “a distanza” può essere conveniente da più punti di vista: ci consente, infatti, di risparmiare tempo (perché si acquista direttamente dal proprio pc o dal tablet, a casa o dall’ufficio) denaro, perché si moltiplicano le offerte commerciali, gli sconti e i saldi disponibili. Ma per fruire consapevolmente dell’*e-commerce* (commercio elettronico), occorre conoscere i diritti del consumatore.

La legge¹ prevede che i “navigatori” della rete possano contare sugli stessi diritti degli acquirenti non virtuali. Anzi, qualche volta, le tutele sono anche più forti. Vediamo allora, nel dettaglio, quali sono le fasi del contratto a distanza.

1) Informativa precontrattuale

Quando si acquistano online prodotti, quali beni e servizi, il consumatore ha diritto di ricevere le indicazioni essenziali sul bene offerto dall’ercente o fornitore². Devono essere indicati in modo chiaro e comprensibile:

- le peculiarità dell’articolo o della prestazione venduta;
- il prezzo comprensivo di imposte e tasse;
- le condizioni che regolano il contratto;
- le spese di consegna;
- la garanzia e i recapiti per l’assistenza post-vendita;

- le modalità di pagamento, consegna o esecuzione del contratto;
- l’identità e l’indirizzo geografico del fornitore;
- le modalità per l’esercizio del diritto di recesso o annullamento (sempre che non si tratti di beni per i quali la legge esclude la possibilità di recesso);
- la durata, la validità dell’offerta, del prezzo e del contratto.

La legge prevede che tale diritto all’informativa precontrattuale si estenda anche alle offerte di prodotti finanziari commerciati a distanza, inclusi servizi di natura bancaria, assicurativa, creditizia, pensionistica e di investimento.

¹ Protagonista assoluta è la disciplina dei contratti a distanza, prevista dal Codice del consumo principalmente agli artt. 50 e seguenti, recentemente modificati dal decreto di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (D.lgs. n. 21 del 21/02/2014, in vigore dal 13 giugno 2014). Ma si veda anche il Codice dei Diritti online vigenti nell’UE, che costituisce una raccolta dei diritti e dei principi di base sanciti nel diritto dell’Unione a tutela dei cittadini che accedono online a reti e servizi e durante l’uso di tali reti e servizi, che tratta del commercio elettronico alla Sezione II, capp. 5- 10. Si noti che il Codice non si applica in quanto tale, perché i diritti e i principi particolari che descrive si applicano in virtù dello strumento giuridico che li ha istituiti.

² Il Decreto di recepimento della Direttiva 2011/83/UE, ha ampliato il catalogo delle informazioni ritenute “essenziali” per il consumatore, andando a modificare l’art. 48 del Codice del Consumo.

BUTTACI L'OCCHIO

Quello che i venditori non dicono

Il venditore non può rifiutarsi di dare queste informazioni. Qualora lo facesse, è possibile segnalarlo alle Associazioni di difesa del consumatore o all'Autorità Garante della concorrenza e del mercato. Inoltre, è buona norma cercare di informarsi sempre sull'identità di chi vende anche mediante canali incrociati: amici, parenti, forum sui siti internet e Camere di Commercio.



2) Conclusione del contratto

Ricevute adeguate informazioni sul prodotto o servizio da acquistare, il consumatore può scegliere se concludere il contratto oppure no. Il contratto si intende perfezionato e vincolante sia per il consumatore che per il venditore nel momento in cui si "clicca" sulla casella: *Accetto le condizioni e i termini del contratto*. Da questo momento il venditore è chiamato a provvedere alla consegna del bene e il consumatore, salvo il diritto di recesso nei termini di legge, è vincolato alle condizioni che ha sottoscritto.

Prima di inviare l'ordine, però, il venditore è sempre obbligato a comunicare al consumatore le modalità per modificare l'ordine stesso o per correggere eventuali errori commessi compilando il modulo.

Prima di inviare l'ordine, però, il venditore è sempre obbligato a comunicare al consumatore le modalità per modificare l'ordine stesso o per correggere eventuali errori commessi compilando il modulo.



ATTENZIONE

Le clausole vessatorie

Il diritto protegge il consumatore dalle c.d. “clausole vessatorie”, ossia quelle clausole che creano uno squilibrio tra le posizioni del consumatore e del venditore a favore di quest’ultimo, o che non risultano chiare e comprensibili alla lettura³.

Così, ad esempio, l’art. 33 - lettera m) del Codice del Consumo, prevede che sia da intendersi squilibrata la clausola che consente al venditore, senza motivo, di modificare l’oggetto del contratto senza avvisare il consumatore (come se ad esempio a fronte dell’acquisto di una maglietta gialla il venditore potesse, a sua discrezione, senza motivo e senza consultare l’acquirente, inviare una maglietta rossa).



Nei contratti online queste clausole sono automaticamente accettate con la spunta sulla casella *Accetto le condizioni e i termini del contratto*, ma è possibile impugnarle in tribunale e farle annullare.

³ Le clausole sono elencate agli artt. 33-36 del Codice del Consumo. Per la normativa comunitaria sull’equità delle clausole, invece, si può tenere conto del contenuto della Sezione II, Cap. 7, del Codice dei Diritti online vigenti nell’UE.



Cosa si fa se ci si accorge di aver accettato una clausola vessatoria?

Come accennato, il luogo giusto per chiedere giustizia quando si è sottoscritta una clausola squilibrata è il Tribunale del luogo dove ha residenza o domicilio il consumatore. Se il giudice ritiene esistente la ragione del consumatore, la clausola viene depennata mentre il resto del contratto rimane valido.



Meglio prevenire

Prima di sottoscrivere un contratto, leggere bene i termini e le condizioni per vedere se risultano comprensibili. Se non lo fosse, oppure se non si è sicuri delle condizioni che si applicano al contratto a distanza, è sempre meglio contattare preventivamente il venditore, preferibilmente per iscritto. Su tutti i siti di e-commerce le condizioni che regolano gli acquisti sono pubblicate in una apposita sezione denominata in genere “*Termini e condizioni*”, oppure “*Trasparenza*”.

3) Pagamento

Gli acquisti possono, in genere, essere pagati con differenti modalità. Se si sceglie il pagamento “in contrassegno”, si potrà comodamente attendere che il pacco arrivi al domicilio indicato nel modulo d’ordine (anche diverso dall’indirizzo di residenza) e pagare il corriere al momento della consegna. In alternativa, è possibile scegliere le modalità elettroniche di pagamento, ossia carte di credito e prepagate.

ATTENZIONE

Le novità dall’Europa

Grazie alle recenti modifiche introdotte dalla normativa europea,⁴ il venditore non potrà applicare alcun costo aggiunto alle transazioni avvenute con carta di credito.

BUTTACI L’OCCHIO

I dettagli fanno la differenza

È sempre meglio servirsi solo di siti commerciali fidati. Si riconoscono perché, quando si inseriscono le informazioni necessarie per il pagamento, l’indirizzo della pagina comincerà sempre con “<https://...>” Quindi controllare sempre questo dettaglio: è utile per evitare frodi!



Ma i pagamenti elettronici sono sicuri?

Per un utilizzo “senza pensieri” degli strumenti di pagamento elettronici, esistono apparati che garantiscono la protezione e la privacy dei dati inseriti in fase di pagamento. *Verified by Visa e MasterCard® SecureCode. 3-D Secure™*, ad esempio, sono sistemi che richiedono di immettere un PIN univoco generato elettronicamente al momento del pagamento e che viene trasmesso, in genere, sul cellulare del proprietario della carta. Ciò quindi, garantisce che nessun altro possa usare la carta se non possiede, contemporaneamente, l’accesso al numero telefonico associato. Altri sistemi come *Pay Pal*, invece, sono stati creati per evitare di inserire i dati della carta ad ogni pagamento elettronico. Infatti, attraverso la semplice registrazione al sito e una serie di passaggi per associare a se stessi la carta di credito che si intende usare per gli acquisti online, vengono attribuiti un indirizzo mail e una password che basteranno per fare ogni tipo di transazione a distanza in tutta sicurezza.

4) Conferma dell'ordine

Ogni consumatore ha diritto di ricevere, per iscritto o comunque su un supporto durevole (come la posta elettronica), la conferma degli elementi essenziali del contratto.

Questo documento riepilogativo (la "nota" dell'ordine) deve essere fornito non oltre la consegna del bene acquistato o l'esecuzione del servizio richiesto, e deve contenere in modo chiaro le informazioni sull'esercizio del recesso e le indicazioni per contattare il venditore o gli uffici di assistenza post vendita.

Ad ogni ordine, in genere, corrisponde un codice attribuito dal venditore, elemento che è utile conservare per poter più facilmente comunicare con lo stesso e risalire allo storico dell'acquisto fatto.



ATTENZIONE



In caso di errori

Se ci si accorge di aver pagato due volte lo stesso ordine o se per errore il sistema ha inoltrato più volte lo stesso acquisto, si ha diritto ad annullarlo senza penalità e senza motivo entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto online (è un atto di recesso a tutti gli effetti).

5) Consegna

Terminata la fase di acquisto, se non ci sono intoppi, il bene acquistato viene recapitato al domicilio del consumatore entro 30 giorni⁵, a meno che il venditore non abbia concordato con il consumatore un diverso termine. In caso non venisse consegnato entro la data stabilita il consumatore può chiedere che venga "risolto" (ossia "sciolto", eliminato) il contratto e richiedere il rimborso del prezzo eventualmente già pagato.

In genere l'indirizzo al quale il bene viene consegnato coincide con quello di residenza o domicilio dell'acquirente; esiste, però, anche la possibilità di farsi recapitare la merce presso un indirizzo diverso, presso gli uffici postali (canale SDA), in fermo deposito nei punti autorizzati (ad esempio i TNT Point) o, ancora, presso i punti "pick&pay" dove – se l'azienda lo consente – il ritiro

della merce avviene dopo aver pagato in contrassegno. I beni che pervengono presso questi depositi vi restano fintanto che non vengano prelevati dal destinatario⁶.

Il più evidente vantaggio di questo metodo di conse-

⁴ Ancora una volta, a stabilire questo principio è il D.lgs. n. 21 del 21/02/2014, in vigore dal 13 giugno 2014. Viene modificato in questo senso l'art. 62 del Codice del Consumo.

⁵ Art. 62 del nuovo Codice del Consumo.

⁶ In genere, dopo il 5° giorno di giacenza, si paga una tassa di qualche centesimo di euro per ogni giorno e sino al momento del ritiro. Le tariffe devono essere, però, ben specificate sul sito internet del deposito scelto (Poste Italiane-SDA, TNT Point, ecc...).

gna consiste nella possibilità di ritirare il pacco quando si è più comodi, in orari elastici e senza rischiare che il corriere non trovi in casa il destinatario (perché, ad esempio, al lavoro o fuori città) consentendo, così, una migliore gestione dei tempi.

ATTENZIONE



Quando si ricevono brutte sorprese

La merce che viene consegnata è sempre coperta dalla garanzia da prodotto difettoso, che dura due anni. I consumatori che ricevono prodotti viziati, o che non corrispondono a quello che hanno ordinato, hanno diritto a chiedere la riparazione o la sostituzione **gratuita** e senza spese aggiunte⁷. Se ciò non fosse possibile, è comunque diritto dell'acquirente la richiesta di riduzione del prezzo o di risoluzione/annullamento del contratto.



Prolungare la garanzia

Talvolta il venditore offre delle estensioni di garanzia che, a fronte di una piccola spesa per il consumatore, coprono il buon funzionamento del bene per un tempo superiore ai 2 anni. Tale accorgimento può rivelarsi utile soprattutto in relazione a certi tipi di beni (come quelli elettronici).



Cosa fare se il bene acquistato arriva a casa rotto, manomesso o danneggiato?

Tra i principali rischi che il consumatore teme vi è quello che la merce venga persa o danneggiata nel corso del trasporto.

Prima che la Direttiva 2011/83/UE venisse recepita, infatti, il codice civile⁸ prevedeva che il venditore si liberasse dalla responsabilità e dagli obblighi che derivano dal contratto al momento in cui la cosa venduta fosse stata affidata allo spedizioniere. La nuova normativa⁹ (nell'ottica di semplificare la prassi e tutelare in modo più efficace l'acquirente) ha disposto invece che il venditore sia responsabile della merce spedita (in special modo della sua integrità) fino a quando il consumatore entri fisicamente in possesso il bene.

Se l'oggetto, dunque, arrivasse rotto il venditore sarebbe tenuto a rimborsare il prezzo corrisposto o a ridurre quest'ultimo proporzionalmente alla diminuzione di valore (sempre che il bene sia ancora utilizzabile), a patto però che la denuncia venga fatta dal consumatore entro 8 giorni dal ricevimento e con lettera raccomandata a/r indirizzata





al mittente. Discorso analogo per il caso di smarrimento del bene durante il trasporto.



N.B.: In presenza di imballaggi manomessi o, comunque, ammaccati dai quali si possa anche solo immaginare che il bene all'interno possa essere danneggiato, o addirittura rotto, è buona norma:

- verificare l'integrità del contenuto davanti al postino;
- *accettare con riserva la consegna*,¹⁰ apponendo tale dicitura accanto alla firma richiesta alla consegna. In questo caso, se effettivamente, aperto il pacco, la merce non fosse intatta, si dovrà fare denuncia immediatamente al venditore. Oltre a ciò, sempre meglio ricorrere ad accorgimenti quali farsi un video del momento di apertura dell'involucro, oppure spacchettare l'acquisto davanti a testimoni: buoni modi per procurarsi le prove che quanto diciamo corrisponde a verità!

⁷ Si applica la normativa generale in tema di garanzia per i beni di consumo, prevista dagli artt. 130-132 del Codice del Consumo.

⁸ Art. 1510 c.c.

⁹ Al nuovo art. 61 del Codice del Consumo (modificato a seguito del D. Lgs. 21/2014) è così riportato: "L'obbligazione di consegna è adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei beni al consumatore", e il successivo art. 63 è stato così modificato: "Nei contratti che pongono a carico del professionista l'obbligo di provvedere alla spedizione dei beni [...] il rischio [...] si trasferisce al consumatore soltanto nel momento in cui quest'ultimo, o il terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei beni".

¹⁰ Art. 1698 c.c.

¹¹ Per una più specifica indicazione degli indirizzi, consulta il sito del progetto: www.consumatoriduepuntozero.it



DAZI E DOGANE Acquistando dai paesi extra UE, il consumatore

si ritrova spesso a dover pagare delle "tasse" al momento della consegna: è corretto che gli vengano richieste?



Tendenzialmente sì. Quando si acquista un prodotto da un'azienda situata all'esterno dell'Unione Europea, si effettua un'operazione commerciale che prevede la sua immissione nel territorio doganale dell'Unione.

Questa operazione, per il nostro Paese, comporta dei costi che devono essere compensati.

Un primo costo deriva direttamente dalla dogana: il dazio (dovuto solo per gli acquisti superiori a € 150,00) varia a seconda del tipo di bene importato ed è calcolato in base al valore dell'oggetto dichiarato dal venditore. Da notare che per la determinazione della tassa incidono, oltre che il prezzo della merce, anche le spese di spedizione (se queste non sono indicate, ci si riferisce ad un importo presunto).

Per sapere quali dazi vengono applicati (TARIC) è possibile consultare agevolmente il sito dell'Agenzia delle Dogane in Italia¹¹.

Ma non è tutto. Infatti (oltre ai dazi), sulla somma totale data dal prezzo del bene + spese di spedizione + dazio applicabile, si deve ulteriormente aggiungere il 22% di IVA (ma solo per gli acquisti il cui valore superi € 22,00).





Di solito, questi importi, si pagano in contanti direttamente al corriere o postino che consegna la merce.

Se però, al momento della ricezione del pacco, si è sprovvisti della somma necessaria le alternative sono:

1. ritirare la merce all'ufficio postale più vicino (personalmente o per delega) rispettando i tempi indicati nell'avviso che il postino rilascerà nella casella;
2. ritirare la merce giacente all'ufficio del corriere espresso, sempre attraverso le modalità indicate.

Poste Italiane,¹² di fronte agli acquisti provenienti dall'estero extra UE, ha diritto di chiedere il pagamento dei "diritti di sdoganamento" per la copertura delle spese amministrative: gli importi variano dai €5,50 a €11,00. Tale somma va ad aggiungersi all'importo di dazio ed IVA¹³.



¹² Secondo quanto dispone l'art. 18 della Convenzione Postale Universale adottata nell'ultimo Congresso UPU tenutosi a Ginevra nell'anno 2008 (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 28 luglio 2010, suppl. Ord. n. 169).

¹³ Per approfondire:

https://www.poste.it/postali/estero/tariffe_sdoganamento.shtml

¹⁴ Si tratta di un principio che ha stabilito la Corte di Giustizia europea con la sentenza n. c-511/08 del 15/04/2010.

¹⁵ Il D.lgs. n. 21/2014 modifica in questo senso l'art. 56 del Codice del Consumo.

¹⁶ Art. 53 del nuovo Codice del Consumo.



6) Diritto di recesso o di "ripensamento"

Cosa fare se abbiamo cambiato idea e non vogliamo più il bene acquistato? Per acquisti effettuati successivamente al 13 giugno 2014¹⁴ la legge concede al consumatore 14 giorni di tempo dal ricevimento della merce (in caso di beni) o dalla sottoscrizione del contratto (in caso di servizi) per inviare una raccomandata a/r al venditore nella quale comunicare la volontà di recedere (anche senza specificare i motivi), chiedendo il rimborso dell'importo pagato. Il bene, invece, dovrà essere restituito entro i 14 giorni successivi all'esercizio del diritto di recesso, attraverso la spedizione postale (a carico del consumatore) o, se ciò non fosse possibile, con la consegna in un luogo stabilito (generalmente con costi a carico del venditore).

Il venditore è chiamato a rimborsare sia il prezzo che le spese affrontate dall'acquirente per la consegna del bene entro 14 giorni dal ricevimento della lettera di recesso¹⁵.

ATTENZIONE

Se il venditore non ha informato correttamente

Se il venditore non spiega nel contratto, in modo chiaro ed esaustivo, come esercitare il recesso e non indica i relativi termini (che possono anche essere ampliati ma mai diminuiti), il termine di legge per cambiare idea sale a 1 anno e 14 giorni, dal ricevimento della merce o dalla sottoscrizione del contratto come specificati sopra¹⁶.

N.B.: non per tutti gli acquisti è esercitabile il diritto di recesso: infatti, salvo compaiano difetti di conformità, non è possibile cambiare idea se si acquistano prodotti deteriorabili (come quelli alimentari), giornali, servizi di scommesse o lotterie, servizi finanziari e i supporti elettronici sigillati la cui confezione sia stata aperta. Inoltre non è possibile recedere (salvo patto contrario) nel caso di prodotti fatti "su misura" o su ordinazione.



BUTTACI L'OCCHIO

Da quando si contano i 14 giorni?

È importante sapere che il termine di 14 giorni per esercitare validamente il diritto di recesso si riferisce alla spedizione della raccomandata da parte del consumatore, non al ricevimento da parte del venditore/fornitore del servizio. Il venditore che opponga di avere ricevuto il recesso oltre i 14 giorni, oltre a non rispettare la legge, merita di essere segnalato all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato!

Esclusioni

Alcuni contratti, seppure sottoscritti a distanza, sono esclusi dalla generale disciplina del commercio online. Tra questi, rientrano le pattuizioni aventi ad oggetto, ad esempio:

- servizi sociali;
 - assistenza sanitaria;
 - assistenza all'infanzia;
 - assistenza a persone in stato di bisogno;
 - giochi di fortuna;
 - viaggi, vacanze e multiproprietà;
 - forniture di alimenti
- e molto altro



FOCUS

Il fenomeno eBay

Dagli anni 2000 ha fatto capolino una piattaforma web per lo sviluppo dell'e-commerce: si tratta di eBay.

Come sa bene chi da tempo utilizza questo strumento, su eBay si può trovare qualsiasi cosa, anche la più inaspettata, a prezzi più disparati.

Il sito web, infatti, offre la possibilità a chiunque (venditori e non) di smerciare i propri beni determinandone il

prezzo anche attraverso promozioni e offerte, oppure bandendo aste.

Se poi si vuole provare a trattare sul prezzo del bene, si possono fare proposte di acquisto ai venditori lasciando al venditore la scelta di accettare o meno.



BUTTACI L'OCCHIO

Tre regole per aste online sicure

- 1) controllare il numero di feedback del venditore. Se elevato sta a significare che il venditore è molto attivo sul portale. Più numerosi sono i giudizi positivi e più il venditore sarà affidabile;
- 2) prima di acquistare o fare offerte, contattare il venditore con messaggi privati per chiarire tutti i dubbi. Se tarda a rispondere o, peggio, non risponde o non si esprime in modo adeguato sarebbe buona norma non acquistare;
- 3) controllare le modalità di pagamento richieste: se accetta PayPal vuol dire, tendenzialmente, che non ha nulla da nascondere e che pensa alla tutela degli acquirenti!



“ Ora che hai
tutti gli **strumenti**
ricorda:
lo **shopping**
consapevole
è molto
più divertente! ”





Privacy e sicurezza su internet

“Privacy” indica il diritto di tutelare i propri dati personali e di controllarne la circolazione e il trattamento da parte di terzi.

Si tratta di un diritto fondamentale della persona, direttamente collegato alla tutela della dignità umana, e un principio che la Costituzione italiana, la legge¹ e la Carta dell’Unione europea² direttamente prevedono e proteggono. Ecco i “rami” nei quali questo importante diritto si articola.

1) Protezione dei dati personali

Cosa è bene proteggere?

Per *dato personale* si intende qualunque informazione che riguardi le persone fisiche e la loro storia: nome e cognome, codice fiscale, impronte digitali, dati bancari, ecc. Occorre prestare attenzione, in particolare, a tre tipi di dati:

- *sensibili* perché strettamente connessi alla sfera intima della persona (salute, opinioni politiche, origini razziali, tendenze sessuali, orientamento religioso);
- *giudiziali* ovvero procedimenti penali pendenti, reati compiuti e denunciati, pene applicate, ecc...
- dati che consentono la c.d. *geolocalizzazione* (utilizzati soprattutto dagli *smartphone*) e quelli relativi alle *comunicazioni elettroniche*.

Chi accede ai miei dati?

I dati personali possono essere trattati (ossia utilizzati, controllati e diffusi) non solo dal titolare ma anche da qualunque terzo che abbia ottenuto il consenso per farlo secondo i principi di liceità, proporzionalità, lealtà, per scopi determinati e in modo compatibile con le finalità inizialmente previste. Chi utilizza i dati personali altrui è detto “responsabile del trattamento”, a lui possono essere inviate le istanze che riguardano il trattamento: si tratta dei diritti di revoca del consenso, di modifica delle informazioni e della rettifica di queste ultime³.



¹ In particolare, la tutela di legge è garantita dal Codice in materia di protezione dei dati personali o *Codice della Privacy*, introdotto con il D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

² Si veda anche il Codice dei diritti online vigenti nell’UE, cap. IV, Sez. 1.

³ Art. 7 Codice Privacy.

ATTENZIONE

Verba volant Scripta manent

Per comunicare qualunque variazione dei propri dati o richiedere gratuitamente la cancellazione degli stessi al responsabile del trattamento (o al suo incaricato) è sempre bene utilizzare una lettera raccomandata a/r. Il responsabile, o chi per lui, è obbligato a rispondere senza ritardo e non oltre 15 giorni dal ricevimento della richiesta (estensibili a 30 giorni nei casi di particolare complessità e adeguatamente giustificati).

Nel caso in cui la risposta non pervenisse nei tempi, l'interessato può far ricorso all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, la quale emetterà una decisione che definirà la questione e obbligherà al rispetto dell'art. 7 D.lgs. 196/2003⁴. Da ricordare, però, che in alcun modo il Garante può condannare a risarcire i danni: per questo occorrerà fare ricorso all'ordinaria autorità giudiziaria.



⁴ Il modello per il ricorso e le istruzioni di compilazione sono scaricabili dal sito del Garante: www.garanteprivacy.it dove si possono trovare anche le modalità per inoltrare reclami e segnalazioni.

⁵ Il Registro, previsto dall'art. 130, commi 3-bis e segg. del Codice Privacy, è stato istituito con il D.p.r. 178/2010 e operativo dal 01/02/2011.

BUTTACI L'OCCHIO

STOP alle telefonate indesiderate!

Al trattamento dei propri dati è possibile anche opporsi per motivi legittimi o, anche senza motivazione, quando i dati sono trattati per finalità di marketing (come nei casi di antipatiche telefonate promozionali al telefono di casa all'ora di cena o sul cellulare). Per farlo esistono due metodi:

- 1) Se il numero di telefono è negli elenchi telefonici pubblici è possibile iscriversi al Registro delle opposizioni. Tutte le istruzioni per inserirsi nel Registro sono consultabili sul sito www.registrodelleopposizioni.it⁵. L'iscrizione è gratuita, ha durata indefinita e può essere revocata in qualunque momento. Se nonostante la manifestata "opposizione" si continuano a ricevere telefonate di marketing, si può segnalare al Garante il quale può, così, intervenire ed eventualmente sanzionare i soggetti inadempienti.
- 2) Se le chiamate indesiderate si ricevono sul cellulare, si può inviare al Garante una segnalazione tramite apposito modulo "per utenze telefoniche riservate" pubblicato all'indirizzo: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/2251228>.



ATTENZIONE



Se c'è il consenso il Registro non ha effetto

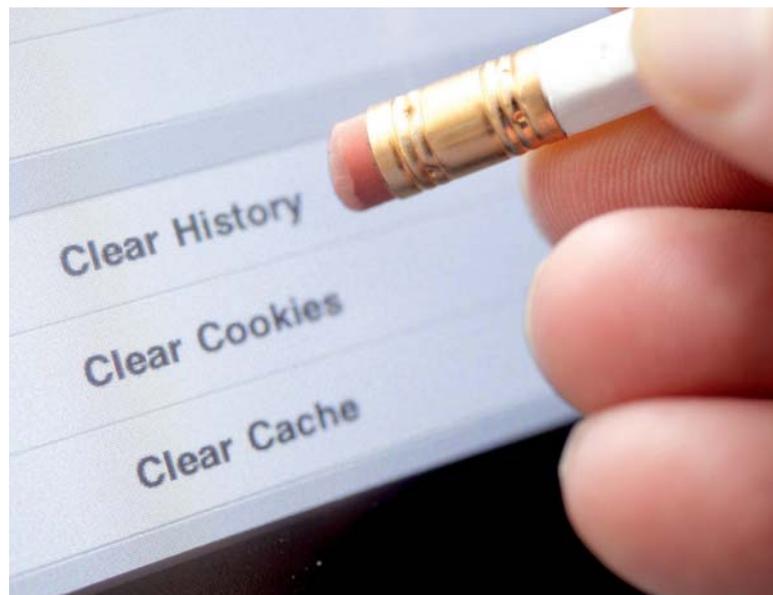
Si deve sempre verificare di non aver prestato il consenso al trattamento dei propri dati per finalità promozionali allo specifico soggetto che ha effettuato la chiamata. Tale consenso, ad esempio, potrebbe essere stato raccolto in occasione della stipula di contratti con le aziende dalle quali sono stati acquistati prodotti o servizi, oppure contestualmente alla sottoscrizione di tessere di fidelizzazione, raccolta punti, ecc. In questi casi l'iscrizione al Registro delle opposizioni non ha effetto, ma si deve piuttosto inviare apposita istanza revoca/rettifica del consenso direttamente al soggetto coinvolto.

⁶ È la direttiva e-Privacy, n. 2002/58/CE - poi modificata dalla Direttiva 2009/136/CE "in materia di trattamento dei dati personali e tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche" - a prevedere questo diritto. Il nostro legislatore ha emanato allo scopo l'art. 122 del Codice Privacy, novellato dagli ultimi interventi normativi (Decreti Legislativi n. 69 e 70 del 28 maggio 2012). Per una più precisa disamina sulle caratteristiche dei cookies e la loro regolamentazione si veda il sito del Garante: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/2142939>

2) Connessione internet e riservatezza

Il consumatore dell'ambiente digitale ha diritto a essere informato dal fornitore di servizi internet se i suoi dati sono stati rubati o compromessi, gode del diritto alla riservatezza delle comunicazioni online, gode del diritto a conoscere se il sito su cui "naviga" memorizza i suoi dati al momento dell'accesso.

Infatti, molte pagine web, utilizzano piccoli file di testo (cookies) che memorizzano le visite, i dati e le informazioni digitate durante la navigazione. Non si tratta di file nocivi (come lo sono invece i virus), però si tratta comunque di particelle digitali che registrano e monitorano la nostra "vita virtuale" e che trattano i nostri dati: ecco perché la legge⁶ prevede il principio del c.d. *opt in*, ossia il consenso espresso dall'utente affinché i cookies contenenti le nostre informazioni possano operare ed essere archiviati sul pc.





Gestire i cookies!

Ma come si può fare per autorizzare o negare ai *cookies* la memorizzazione e utilizzazione dei dati personali? A titolo esemplificativo ci sono tre strade:

- 1) si possono gestire le autorizzazioni dalle impostazioni del browser, i quali contengono appositi comandi che consentono di accettare o negare preventivamente l'autorizzazione.
- 2) si possono aggiungere appositi programmi (detti *plug-in*) che hanno la funzione di selezionare preventivamente, sulla base delle scelte dell'utente, quali *cookies* sono permessi e quali no;
- 3) si può ricorrere al "do not track" ("non tracciare/tenere traccia") che, anche se più impegnativo, pone al navigante la scelta se autorizzare o meno i cookies ogni volta che l'utente accede ad un nuovo sito.



3) La connessione a Internet con il QR code

Da qualche anno sono sempre più diffusi i c.d. **QR Code** (o Codici QR- che stanno per *quick response*, o *risposta istantanea/pronta*). Questi codici, composti da moduli neri disposti all'interno di uno schema di forma quadrata, sono oramai presenti ovunque: su giornali, su prodotti e addirittura su manifesti pubblicitari: ma di che si tratta?

In sostanza sono l'evoluzione dei classici codici a barre che, se fotografati con la fotocamera del cellulare *smartphone*, mediante un'apposita *applicazione* permettono di accedere a siti Internet, informazioni e video online in modo istantaneo. Infatti incorporano al loro interno una serie di informazioni che possono spaziare dal semplice indirizzo web o di posta elettronica a un messaggio di testo, a un biglietto da visita completo di tutti i propri dati, link a video, concorsi a premio, promozioni, manifestazioni ed eventi, etc.

Ma gli utilizzi di un QR code non si fermano qui. Questa matrice, infatti, permette di:

- » **memorizzare un numero di telefono:** inquadrando il QR code, il cellulare può effettuare una chiamata telefonica.

- » inviare un SMS o un'e-mail
- » creare una **vCard** o una **meCard**, ossia un biglietto da visita personale con indirizzo e anagrafica completa.
- » creare un evento tipo **vCalendar**;
- » aprire una **mappa di Google** o di **Bing map** per trovare uno specifico luogo;
- » fornire un indirizzo per una **App di iTunes** o per un'App dell'**Android market**;
- » connettere l'utente ad un indirizzo per visualizzare un video di **Youtube**.

I codici QR sono strumenti liberi, chiunque li può usare ma anche generare gratis utilizzando apposite applicazioni. Mettere un codice QR sul proprio curriculum vitae, ad esempio, potrebbe essere una bella mossa per colpire i selezionatori; oppure, si può usare QR code per scambiarsi messaggi speciali o segreti!



ATTENZIONE

Cosa succede se mi collego?

I codici QR che prevedono l'immediato collegamento a Internet devono necessariamente chiedere preventivamente sia il consenso al collegamento che al trattamento dei dati (come

il numero di telefono relativo alla Sim da cui si naviga ed, eventualmente, anche la posizione geografica da cui ci si connette). Concederlo o negarlo è infatti una facoltà dell'utente, il quale

però deve essere consapevole che alcune informazioni che lo riguardano verranno, inevitabilmente, comunicate alla rete.



4) Gestione dei dati della posta elettronica

L'uso di un account di posta elettronica rende più agevole e veloce la comunicazione tra soggetti situati anche a chilometri di distanza. L'indirizzo di posta elettronica è composto da un nome utente (ad esempio: sergiorossi) seguito dall'indicazione del server di posta scelto (ad esempio: @yahoo.it).

Per accedere alla casella di posta virtuale, però, è anche richiesta la creazione di una password che renda fruibile l'account e le sue funzionalità proteggendone però, al contempo, l'uso da parte di chi non è autorizzato. Questo strumento presenta alcuni aspetti critici. Vediamo in dettaglio i principali.

a) Lo spam

Per *spamming*, o *spam*, si intende l'invio, a volte massiccio e ripetuto, spesso in via automatizzata, di e-mail contenenti comunicazioni non richieste e inoltrate al destinatario senza che questi abbia ricevuto un'adeguata informativa sul trattamento dei suoi dati o abbia prestato il consenso. Lo scopo, talvolta, è meramente pubblicitario ma può anche nascondere il tentativo di frodi a danno dell'utente (come il *phishing*). Per arginare e prevenire queste comunicazioni vi sono diverse strade:

» non diffondere, soprattutto on line (ad esempio su blog,

forum, siti propri) l'indirizzo di posta elettronica;

» se per ottenere un servizio è necessario iscriversi ad un sito e comunicare questo dato, è sempre bene leggere le "condizioni di utilizzo" e le modalità di trattamento dei propri dati;

» creare account alternativi di posta elettronica, ad esempio, per gli acquisti online o per la registrazione a siti e forum: gli *spammer* così vengono deviati verso l'account secondario, a tutto beneficio della riservatezza;

» la maggior parte dei programmi/servizi di posta elettronica consente impostazioni piuttosto efficaci di filtri anti-spam, mediante la creazione di *black list* o *white list* di mittenti, che così vengono bloccati o autorizzati all'invio di messaggi al proprio account; specifici programmi anti-spam aggiuntivi sono poi disponibili gratuitamente o a pagamento.



BUTTACI L'OCCHIO

Protegersi dallo spam

Spesso le e-mail di spam-marketing, in fondo alla pagina, indicano un link con la seguente dicitura: *“Se preferisci non ricevere comunicazioni di questa natura da... clicca qui”*. Il suggerimento è di non cliccare su di essi, anche se indicati per la cancellazione né fornire i dati personali senza aver prima fatto delle verifiche. Questi link potrebbero, infatti, essere collegati a sistemi che consentono truffe telematiche e furti di identità, e potrebbero anche aprire la strada a software spia o a virus informatici. Per la stessa ragione, mai cliccare su collegamenti ipertestuali inseriti nel corpo del testo o aprire ed eseguire eventuali allegati, soprattutto se contengono estensioni tipo «.exe».



b) Il phishing

Le e-mail di *phishing* sono messaggi che inducono gli utenti a comunicare dati sensibili (come password di gestione dei conti correnti on line o numeri di carte di credito) mediante siti contraffatti (ad esempio quelli che simulano l'interfaccia grafica delle banche online). Questa pratica consente di “rubare” l'identità del titolare allo scopo di rovinare la sua reputazione o, peggio,

di commettere frodi: ad esempio, rubando il PIN online di una carta di credito e/o i dati della stessa è possibile effettuare movimenti di denaro o effettuare delle operazioni di acquisto su internet.

BUTTACI L'OCCHIO

5 consigli anti phishing

- » le banche, in genere, non chiedono mai codici di accesso e PIN tramite e-mail: le loro comunicazioni relative a questi dati arrivano sempre per raccomandata;
- » il *phishing* è spesso opera di soggetti stranieri: una e-mail, scritta in lingua italiana ma dalla grammatica scorretta è quasi sempre indizio di un raggio;
- » non cliccare sui link presenti nei messaggi di posta che richiedono accessi a sistemi di pagamento;
- » non credere mai a chi promette per e-mail lauti guadagni stando comodamente seduti al proprio p.c. Il rischio è di essere coinvolti nei reati di riciclaggio di denaro;
- » cambiare frequentemente le password della propria casella posta elettronica, per evitare che venga rubato l'*account* e utilizzato per inviare *spam* ai propri contatti. Se succede, è bene fare la segnalazione alla Polizia Postale.



c) Le comunicazioni commerciali non richieste

Quando si effettuano acquisti online è ormai prassi dei venditori chiedere la compilazione di moduli per la creazione di profili utenti che prevedono l'inserimento di molti dati personali tra cui l'indirizzo e-mail.

In genere, non è possibile rifiutare l'indicazione di un indirizzo di posta elettronica, perché serve al venditore come mezzo di comunicazione immediato per l'invio del riepilogo dell'ordine⁷. Tuttavia occorre sapere che, sulla base del principio dell'opt in, è sempre possibile negare l'utilizzo del proprio indirizzo di posta elettronica per l'invio di comunicazioni commerciali e promozioni o pubblicità di sorta.

Diversamente, al di là delle informazioni che sono strettamente necessarie all' esercente per portare a termine il contratto (ad esempio il nome e cognome dell'acquirente, il suo indirizzo, un recapito), le altre indicazioni che vengono suggerite (come le abitudini nei propri acquisti, l'età, ecc...) possono tranquillamente essere rifiutate.

BUTTACI L'OCCHIO

Quella piccola casellina spuntata...

Si deve fare molta attenzione, in fase di inoltro dell'acquisto, al *flag* (ossia la spunta) che viene richiesto sull'apposita casellina riportante più o meno queste parole: *"Esprimo il consenso al trattamento dei dati che mi riguardano, da parte di [...] per finalità di marketing, attività promozionali, offerte commerciali e per indagini di mercato. Inoltre esprimo il consenso al trattamento dei dati che mi riguardano da parte di eventuali ulteriori soggetti terzi della cui collaborazione... potrà avvalersi per il perseguimento delle finalità sopra indicate o che forniscano servizi strumentali o di supporto al perseguimento delle finalità medesime. Autorizzo inoltre l'invio di newsletters..."*). Se non si vogliono autorizzare questi trattamenti basta lasciare senza segni la casella di spunta associata alla dichiarazione di consenso.



⁷ V. nella presente Guida il capitolo sullo shopping on line.

⁸ Un metodo quasi infallibile per usare i *social network* senza farsi riconoscere all'esterno della propria rete di contatti è quello di registrarsi con uno **pseudonimo**: in questo modo, non essendo palesi il nome di battesimo e il cognome, sarà più difficile per chi non conosce lo pseudonimo del contatto - ricercare una persona specifica, trovarla e (nei casi più gravi) rubarne l'identità digitale.



FOCUS

Il mondo dei *Social Network* e la *Privacy*: le relazioni pericolose

Da quando l'utilizzo di Facebook, LinkedIn, Twitter & Co. si è diffuso in modo esponenziale, gran parte dei rapporti umani si sono trasformati, divenendo "digitalizzati". Ma quali "condizioni di contratto" regolano l'uso dei social network? La gratuità del servizio è reale?

Con l'espressione "social media" si indicano tutte le tecnologie che si adottano per condividere contenuti testuali, immagini, video e audio. Sebbene lo sviluppo della rete sia un passo avanti per la società, esso ha posto problemi per la tutela della riservatezza. È bene, allora, adottare qualche accorgimento così che si possa essere "social" senza perdere di vista il controllo della propria privacy.

Chi fa da sé fa per tre

Chi usa i dati e le informazioni riguardanti una certa persona, è sempre tenuto a rilasciare un'informativa che illustri modalità e finalità del trattamento; costui,

inoltre, diventa il soggetto responsabile a cui potersi rivolgere in caso di violazione.

In secondo luogo, occorre comunque tenere a mente che la migliore difesa per la propria privacy consiste nel buon senso e nell'adozione di piccoli accorgimenti:

- 1. riflettere bene prima di inserire online dati** che non si vuole vengano diffusi o che possano arrecare danno a chi li pubblica;
- 2. cercare le impostazioni relative alla privacy e limitarle:** si può, infatti, dare il consenso alla diffusione solo di alcune informazioni, oppure non consentire ad altri di rendere pubblici dati che ci riguardano (foto, video, ecc...). In casi estremi è anche possibile rendersi non ricercabili per evitare molestie da soggetti indesiderati;

3. occhio al falso senso di "intimità": fare dei social networks un *diario personale* dove i sentimenti, emozioni, gioie, dolori e avvenimenti importanti vengono comunicati agli altri si trasforma in un'arma potenzialmente letale, soprattutto se di essi vengono a conoscenza persone "scomode" o di chi non





vorremmo (ad esempio, potenziali datori di lavoro). Se si pubblica troppo di sé stessi si rischia di fare brutte figure con chi non ci conosce, ricordiamo che le “piazze virtuali” hanno una velocità di espansione delle notizie praticamente istantanea⁹!

La tutela della legge

Il principio generale che anche i proprietari dei social networks sono chiamati a rispettare è che la pubblicazione di un’immagine o un dato che riguardi altri è ammessa solo con il consenso inequivocabile dell’interessato (che, se minorenne, è sostituito da quello dei genitori). Il consenso viene dato, generalmente, in fase di registrazione alla piattaforma virtuale: quando ci si iscrive, infatti, si dichiara certamente di essere proprietari delle foto, dei video, ecc... ma si accetta anche la condizione che, nel momento in cui tale materiale venga caricato o condiviso sul social network, esso venga dato in licenza a tutti e possa essere usato (in modo lecito) da chiunque possa accedervi. Cliccando “mi piace”, aggiungendo “tag” o premendo il tasto “condividi” tutto quello che è presente sul profilo personale, da privato, diventa pubblico.

⁹ In tutti i casi di violazione della propria privacy sui social network, inoltre, è data la possibilità di segnalare la lesione al Garante (www.garanteprivacy.it): se entro 60 giorni dall’inoltro del ricorso l’Autorità non si è pronunciata, sanzionando il comportamento scorretto o inibendo la condotta, la procedura si intende rifiutata.



Se il tag è offensivo

Nel caso in cui siano pubblicati sul profilo commenti offensivi della reputazione, oppure quando si venga taggati su foto lesive dell’immagine personale, ecc... L’ordinamento prevede che, qualora vi sia ingiuria, diffamazione o molestie a mezzo internet sia possibile sporgere denuncia-querela alla polizia.

Nel caso di uso illegittimo delle immagini è, inoltre, prevista l’azione inibitoria che si può avviare dinanzi al giudice, volta a far cessare l’illecito uso dell’immagine pubblicata.

Se non è qualificabile come vero e proprio reato o abuso dell’immagine altrui (ad esempio, foto che non sono gradite perché semplicemente “brutte”) ci si può comunque rivolgere al gestore del social chiedendo che la foto “sgradita” venga rimossa: egli avrà così il ruolo di mediatore e potrà cercare di risolvere bonariamente la questione.

Allora questa è la regola generale: quando si pubblica un contenuto digitale che riguarda anche un’altra persona è sempre bene chiedersi se si stia ledendo, in qualche modo, la sua persona o la sua privacy: nel dubbio, meglio domandare il consenso una volta in più al diretto interessato⁹!

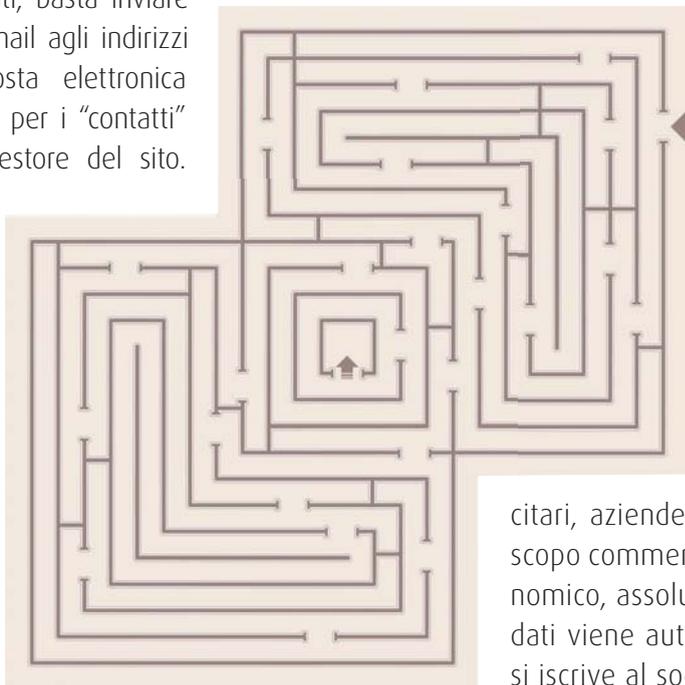


FOCUS

Dai *Social* si può uscire?

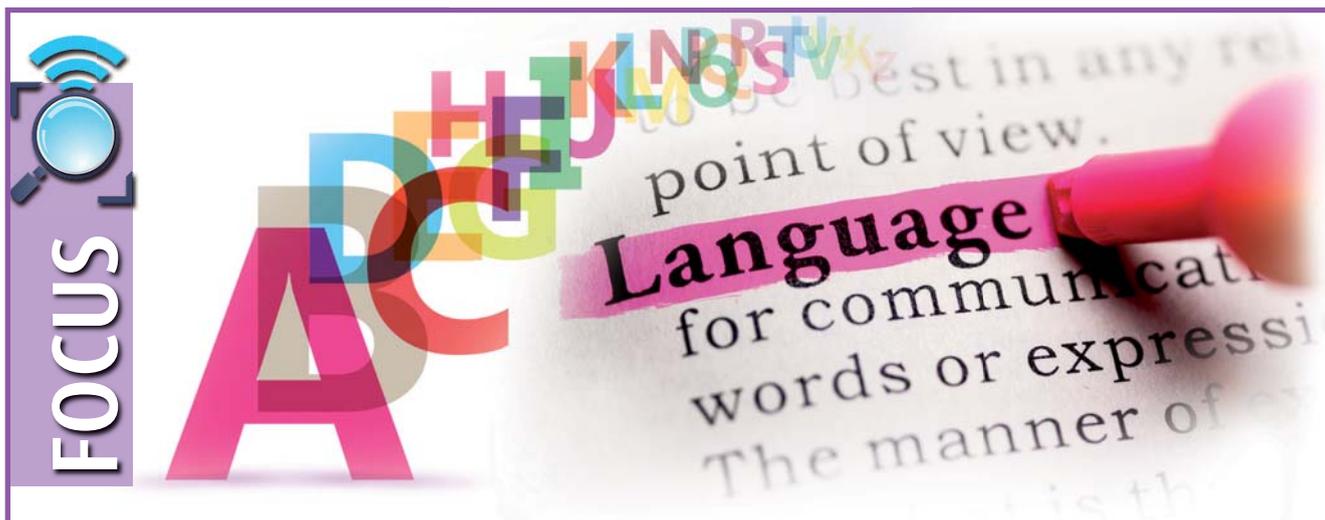
Non proprio. Infatti, se in qualunque momento si può decidere di “disattivare” l’account con il profilo personale, non è invece concessa la totale cancellazione. I dati che si sono pubblicati durante la *vita sociale* sono conservati dal server e negli archivi informatici dell’azienda che offre il servizio.

Tutto questo, però, deve essere previsto dalle condizioni generali e accettato al momento della sottoscrizione: in caso contrario, trattenere informazioni altrui dopo la revoca del consenso è illegittimo! Per esercitare la revoca al trattamento dei propri dati, basta inviare una mail agli indirizzi di posta elettronica forniti per i “contatti” dal gestore del sito.



Il gioco dell’economia

I social network, apparentemente gratuiti, sono invece profumatamente pagati dalle informazioni personali su gusti, abitudini di vita e interessi di chi li usa che vengono vendute a pubblicitari, aziende di marketing e operatori del mercato a scopo commerciale. Si tratta, insomma, di un gioco economico, assolutamente lecito perché la circolazione dei dati viene autorizzata preventivamente dall’utente che si iscrive al social.



Il Social-glossario

Chi si appresta a creare un profilo su Facebook, su LinkedIn o su Twitter è bene che conosca qualche vocabolo tipicamente utilizzato nel gergo della rete¹⁰.

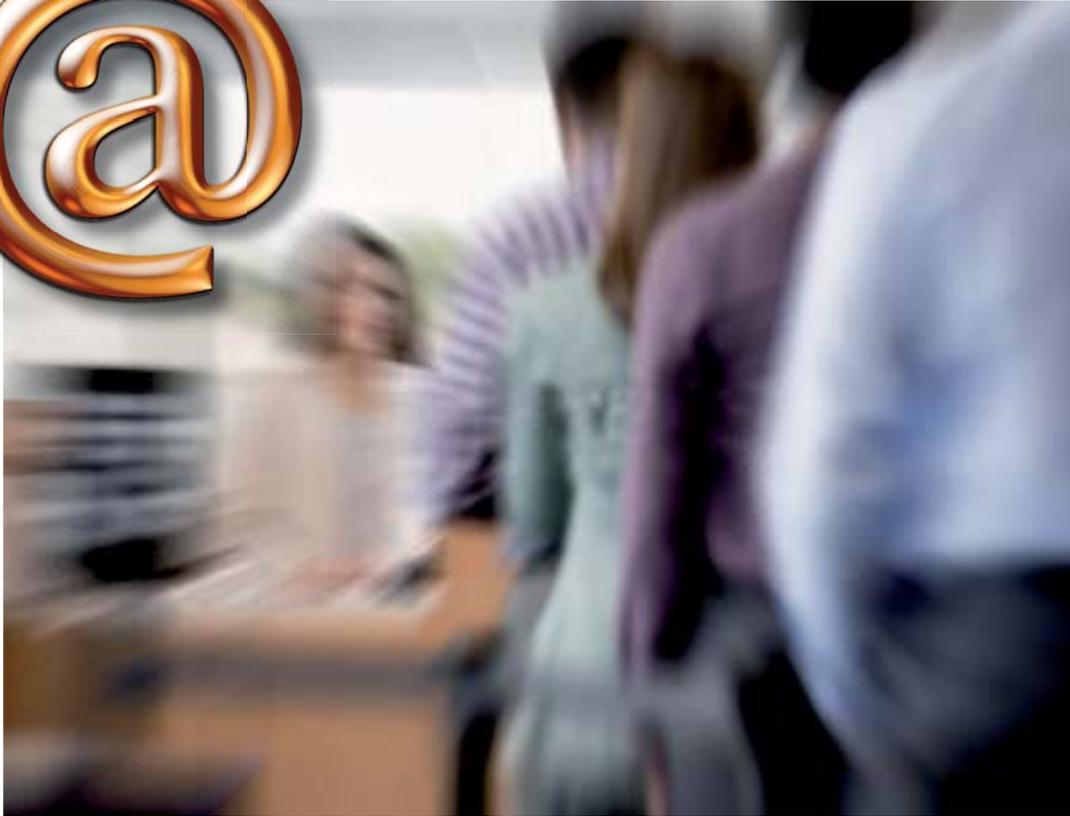
- » *Chattare*: indica lo scambio di messaggi attraverso internet tra due o più persone contemporaneamente.
- » *Condividere*: significa permettere agli utenti conosciuti e sconosciuti di accedere al materiale pubblicato sul computer o caricato sul profilo del social network.
- » *Taggare*: vuol dire marcare, dare un'etichetta virtuale. Il *tag* indica anche una parola chiave associata ad un contenuto multimediale (immagine, articolo, video), utile nei motori di ricerca. Sui social network, si dice "sei stato taggato" quando qualcuno ha attribuito il tuo nome/cognome a una foto o nel contesto di una frase specifica (*status*), al fine di coinvolgere.
- » *Cyberbullismo*: è un fenomeno che si sta espandendo e consiste nel molestare altri soggetti presenti sulla rete tramite video o foto offensivi, oppure violando l'account di altri.
- » *Postare*: significa pubblicare un messaggio (dall'inglese: *to post*), testi, immagini o video su una bacheca virtuale.
- » *Mandare un poke/pokare*: è l'equivalente dello squillo telefonico. Serve ad attirare l'attenzione di un amico o di uno sconosciuto.
- » *Uplodare/Downlodare*: indicano il caricamento (dal pc alla rete) e il salvataggio inverso (dalla rete al pc) di file e immagini presenti su internet.



¹⁰ Tante altre informazioni sull'uso dei social network si possono trovare sul sito internet dell'Autorità garante della Privacy, nell'apposita guida: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1617879>.

Ora sei anche tu
social-consapevole!





Pubblica amministrazione e Web 2.0

Da qualche anno, si sente spesso parlare di *e-government*: il termine viene usato per indicare l'amministrazione pubblica nella sua versione digitalizzata (*electronic government*) ovvero l'uso della tecnologia digitale e del web come strumenti di organizzazione ed efficienza della PA, volti a rendere maggiormente fruibili, rapidi ed economici i servizi pubblici per gli utenti, consentendo anche di evitare le temibili "file allo sportello".

Ecco, di seguito, i principali ambiti in cui è stata avviata l'"informatizzazione" della P.A.

1) Conservazione e archiviazione digitale dei documenti

La catalogazione virtuale di documenti e certificati permette integrità, certezza della provenienza e più facile reperibilità degli atti, oltre alla trasparenza e al monitoraggio del procedimento amministrativo in tempo reale.

La nuova *gestione digitale* della burocrazia è un vero e proprio diritto del cittadino, previsto e garantito dalla legge¹, che si articola in più sottocategorie, tra le quali:

a) diritto all'uso delle tecnologie per comunicare con la P.A. e per presentare documenti e istanze a distanza senza essere costretti a recarsi allo sportello;

- b) diritto all'accesso alle procedure e agli atti che riguardano il cittadino;
- c) diritto all'effettuazione dei pagamenti nei confronti degli Enti pubblici (Fisco, Regione, ecc...) con modalità informatiche;
- d) diritto all'utilizzo della posta elettronica certificata per la trasmissione telematica di comunicazioni con e verso la P.A.;
- e) diritto a trovare online tutti i documenti, moduli e formulari validi e aggiornati per l'avvio di qualsiasi pratica con le amministrazioni.



¹ Tali diritti sono riportati agli artt. 3, 4, 5, 5-bis, 6, 7, 9 e 57.



2) Comunicazione interattiva e servizi online

Quasi tutte le pubbliche amministrazioni possiedono i loro siti internet. Grazie alle ultime riforme legislative è stato sancito che i siti debbano rispettare i principi di accessibilità, elevata reperibilità dei materiali in essi pubblicati, completezza delle informazioni, trasparenza, chiarezza di linguaggio, precisione e semplicità di consultazione.

Tra i servizi principali che vengono offerti dallo Stato³ vi sono:

» **il cassetto fiscale dell'Agencia delle entrate:** (<http://assistenza.agenziaentrate.gov.it/>),⁴ uno strumento che fornisce agli utenti i dati fiscali (si tratta del servizio *Entratel* e *Fisconline*), i dati anagrafici, i dati concernenti le dichiarazioni, i rimborsi, i versamenti effettuati tramite F23 e F24, i certificati, la consultazione della rendita catastale, e così via.

» **i "Servizi on line" dell'INPS:** dal portale www.inps.it il cittadino può effettuare, a distanza, una ampissima serie di operazioni (ad esempio, accedere al proprio *cassetto previdenziale*, effettuare pagamenti, inoltrare domande di invalidità, iscriversi a fondi di previdenza – come quello per le casalinghe, ecc.).

» **Bollo auto:** con questo servizio, disponibile sul sito dell'Agencia delle Entrate, è possibile calcolare online il bollo in base alle caratteristiche dell'autovettura. Accedendo al sito dell'ACI, inoltre, per i residenti nelle Regioni convenzionate è possibile anche pagare on line il bollo, oltre che calcolarne l'importo;

» **Pratiche Automobilistiche:** Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti mette a disposizione dei cittadini un servizio grazie al quale è possibile controllare



L'anagrafe digitale

I servizi demografici e di anagrafe sono tra quelli primariamente coinvolti nell'attuazione del piano di *e-government*.

A tutto vantaggio della snellezza delle procedure, è stato creato un sistema di accesso all'attività della P.A. che si "snoda" direttamente dal portale Web delle principali istituzioni (statali, regionali e comunali). I siti internet offrono la possibilità (previa registrazione e attribuzione di un codice Pin) di richiedere informazioni circa il proprio rapporto con la pubblica amministrazione.

Merita particolare attenzione il sito dell'Agencia per l'Italia Digitale (<http://www.agid.gov.it/>) dove sarà presto attivo il servizio Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente².

il saldo punti della propria patente, verificare la classe ambientale del proprio veicolo, monitorare l'avanzamento di pratiche (richieste di duplicati/aggiornamento della carta di circolazione) usufruendo anche della possibilità di ricevere avvisi relativamente alle scadenze per la revisione del veicolo o il rinnovo della patente (il sito specifico



² È stato pubblicato con il DPCM n. 109 del 23 agosto 2013, il Regolamento recante disposizioni sull'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente.

³ Anche le amministrazioni locali, Regioni e Comuni su tutte, offrono un gran numero di servizi di e-government, in genere evidenziati nei portali istituzionali sotto la voce "Servizi on line", "Sportello on line", o simili. Segnalaci servizi *online* particolarmente innovativi resi disponibili a livello locale: le informazioni aggiornate saranno rese disponibili sul sito www.confconsumatori.it/duepuntozero

⁴ Il codice Pin si può richiedere sia per telefono, sia di persona presso gli uffici, sia direttamente online: inserendo alcuni dati personali, si riceve subito la prima parte del Pin, mentre la password di accesso e la seconda parte del codice saranno inviate per posta al domicilio dell'utente.

⁵ Il servizio per controllare e pagare la tassa automobilistica è disponibile anche sui portali web delle singole Regioni. Si segnala, a titolo di esempio, quello di Regione Lombardia: <http://www.tributi.regione.lombardia.it>

⁶ Ci si riferisce al Regolamento di cui al Decreto ministeriale n. 110 del 09/08/2013 recante norme per la progressiva dematerializzazione dei contrassegni di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi [...] – G.U. n. 232 del 3 ottobre 2013. L'obiettivo alla base del regolamento è il contrasto delle frodi e più specificamente dell'evasione dell'obbligo assicurativo, attuata principalmente attraverso la contraffazione dei contrassegni cartacei.

⁷ Sui siti web del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti nonché sul sito del Ministero dello Sviluppo economico saranno disponibili le informazioni sulle fasi di realizzazione del processo in esame.

⁸ Accedendo a tale banca dati sia i cittadini che le Forze dell'ordine, potranno verificare l'esistenza e la validità della copertura RCAuto di un determinato veicolo di cui si conosca la targa. La banca dati è già consultabile sul sito <https://www.ilportaledellautomobilista.it/web/portale-automobilista/verifica-copertura-rc>

gestito dal Ministero è www.ilportaledellautomobilista.it)⁵.

» **Contrassegno assicurativo digitale:** è novità dell'ottobre 2013⁶ l'emanazione del Regolamento per la dematerializzazione dei contrassegni assicurativi RC-Auto, che troverà piena e completa attuazione entro due anni. Si tratta di un provvedimento che elimina completamente l'obbligo di esporre sulle autovetture il contrassegno cartaceo. Sarà realizzata una vera e propria "banca dati"⁷ tenuta presso la Direzione generale per la Motorizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, in cui confluiranno tutte le informazioni contenute nell'Archivio nazionale dei veicoli e nell'Anagrafe dei patentati, nonché tutti i dati relativi alle coperture assicurative r.c., che le compagnie di assicurazioni comunicheranno gratuitamente⁸.

» **Scuola e formazione:** oltre al pagamento delle rette scolastiche, è possibile perfezionare l'iscrizione alle scuole di ogni ordine e grado e visionare le graduatorie di accesso, oltre che il POF per l'anno in corso. Inoltre il MIUR ha predisposto, sul proprio sito, una sezione grazie alla quale è possibile ricercare – suddivisi per Regione - gli istituti più vicini a casa propria (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/usr_index).

» **Tasse e Tributi:** Equitalia ha introdotto la possibilità

per i cittadini di ottenere informazioni aggiornate sul proprio debito nonché di mettersi in regola con i pagamenti senza dover andare allo sportello. Direttamente online, infatti, è possibile:

1) pagare cartelle e avvisi utilizzando carte prepagate e carta di credito: nel sito internet di Equitalia* (www.gruppoequitalia.it), nella sezione "Paga online", basta indicare il numero del bollettino (codice Rav di 17 cifre), il relativo importo e il codice fiscale dell'intestatario per corrispondere il dovuto comodamente da casa propria⁹. Dell'operazione effettuata viene recapitata immediatamente la ricevuta;

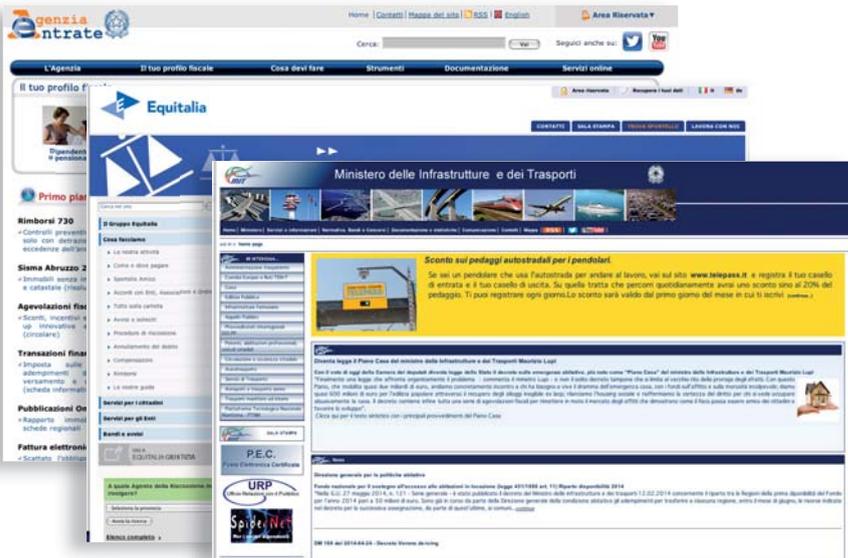
2) fare l'estratto conto: Equitalia* consente di visionare i dettagli del proprio debito, monitorare la propria situazione debitoria complessiva, verificare la presenza di cartelle da pagare, i singoli tributi, la ripartizione degli interessi e le altre spese.

» **Duplicati**: sempre direttamente online, dal sito dell'Agenzia delle entrate, è possibile richiedere il duplicato della tessera sanitaria o del codice fiscale attraverso la sola indicazione dei propri dati anagrafici (<http://www.agenziaentrate.gov.it>, sezione: *Cosa devi fare - Richiedere*).

» **Multe e pratiche online**: sul sito della Polizia Municipale (<http://www.poliziamunicipale.it>), è possibile visionare i dettagli delle proprie infrazioni al codice della strada, comprese le foto registrate dai tutori.

» **Presentazione di denunce**: questo servizio rappresenta una significativa novità.

Infatti, digitando l'indirizzo: <https://extranet.carabinieri.it>



[it/DenunciaWeb/Default.aspx](https://www.carabinieri.it/DenunciaWeb/Default.aspx), è possibile avviare, direttamente dal sito dei Carabinieri, l'iter per sporgere una denuncia di furto o smarrimento ad opera di ignoti. Avendo già espletato le incombenze principali via web, presentandosi in un secondo momento alla stazione o comando di riferimento, sarà possibile accedere a una "corsia preferenziale", risparmiando così tempo prezioso. Tali denunce, per ora, sono limitate ai casi di furto di documenti, targhe, veicoli, armi o titoli ed effetti personali.

» **Rilascio o rinnovo del passaporto**: il servizio accessibile dall'area "Agenda passaporto" del sito internet della Polizia di Stato, (<https://www.passaportonline.poliziadistato.it/>) consente di scegliere il luogo (questura/commissariato), giorno e ora per la consegna della documentazione e per la rilevazione delle impronte

⁹ Tale funzionalità, al momento, è disponibile solo per le cartelle non interessate da una procedura (ad esempio fermo amministrativo, ipoteca, etc).

* Per accedere ai servizi Equitalia è possibile utilizzare il codice PIN e la Password assegnate per fruire dei servizi dell'Agenzia delle entrate o di quelli dell'INPS.

digitali necessarie al rilascio o rinnovo del passaporto biometrico, obbligatorio dal 2010.

» N.B.: Tutti gli "estratti" che si stampano dal "web della P.A." sono ufficiali, al pari delle attestazioni cartacee. La loro provenienza, infatti, è garantita dalla firma digitale dell'amministrazione che li rilascia: si tratta del c.d. "timbro digitale 2 plus".



BUTTACI L'OCCHIO

Le APP della P.A.

Anche la Pubblica Amministrazione ha realizzato una serie di *app* per tablet e telefoni cellulari. Quelle attualmente disponibili sono indicate in un "catalogo", in continua implementazione, consultabile all'indirizzo: <http://saperi.forum-pa.it/story/63547/un-catalogo-di-applicazioni-mobile-la-pubblica-amministrazione>

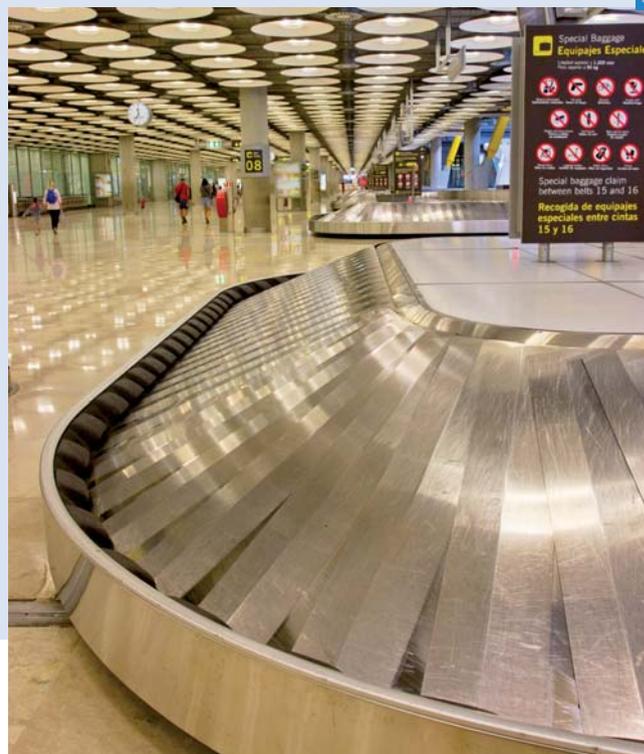
Tra le più utili si segnala:

» **ACI Costi Chilometrici:** di Automobile Club Italia. È utile ai professionisti e a chi, lavoratore dipendente, vuole conoscere i costi di esercizio del proprio veicolo inserendo sulla procedura semplicemente marca, modello e alimentazione.

» **Easy Italia:** proposta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli affari regionali, il turismo e lo Sport. È un servizio

istituzionale multilingue, di informazione e assistenza ai turisti che intendono visitare l'Italia.

» **I tuoi diritti di passeggero:** gestita dalla Commissione Europea. I passeggeri bloccati negli aeroporti o in attesa di ricevere un bagaglio smarrito possono utilizzare ora l'applicazione per verificare rapidamente i loro diritti ovunque essi si trovino. La Commissione





europea ha lanciato questa applicazione per il trasporto aereo, ferroviario, con autobus/pullman e trasporto per via navigabile.

» **Edicola Salute:** è l'applicazione per iPad voluta dal Ministero della Salute italiano per aggiornare tutti i cittadini in tema di sanità e salute, offre le proprie pubblicazioni divise secondo tre categorie: a) *Quaderni della Salute*, b) *Relazione sullo stato sanitario del paese* e 3) *Opuscoli*.

» **VVF contatti:** l'applicazione fornisce i contatti (indirizzo, telefono, email) di tutte le sedi dei Vigili del Fuoco in Italia.

Si ha la possibilità di filtrare il risultato per regione, provincia e tipologia di sede.

» **Unità di Crisi:** Accesso rapido ai servizi forniti dalla Farnesina attraverso www.viaggiasesicuri.it e www.dovesiamonelmondo.it. Informazioni su condizioni di sicurezza, formalità valutarie e doganali, fenomeni atmosferici e situazione sanitaria di ogni paese del mondo.

» **Ipatente:** iPatente è l'applicazione che consente di accedere ai servizi de "Il Portale dell'Automobilista" e di consultare i propri dati relativi a Patente e Veicoli.

» **ICISS:** dei Carabinieri, è stata ideata per estendere le potenzialità del sito istituzionale www.carabinieri.it. Il servizio "Dove Siamo" consente al cittadino, attraverso un'intuitiva

interfaccia grafica, di entrare immediatamente in contatto telefonico o via e-mail con il Comando desiderato, permette all'utente di conoscere l'ubicazione delle caserme dell'Arma più vicine attraverso una mappa interattiva.

» **Ministero della Gioventù:** come dice il nome stesso, è un'applicazione gestita da questo Ministero e, scaricandola, si avranno a portata di mano tutte le notizie, le informazioni, i bandi di gara, i video e la web radio dedicate al mondo dei giovani.

» **Osserva Prezzi:** sviluppata con Unioncamere e Infocamere, è una comoda App che consente di ordinare i distributori di benzina presenti nel raggio di 5 chilometri e contraddistinguere attraverso i colori i più economici (verde) dai più cari (rosso)¹⁰.

È possibile visionare numerose App, divise per Regione, Provincia e Comune visitando il sito <http://www.datigov.it/content/applicazioni-smartphone>.

Per mantenere aggiornato il catalogo è anche possibile segnalare le App non ancora presenti inoltrando una comunicazione attraverso la sezione del sito [scrivi alla redazione](#).



¹⁰ Trattandosi di un servizio basato sull'osservazione dei prezzi e, quindi, in continua evoluzione, l'automobilista che fruisce della App e che dovesse riscontrare un'informazione errata o delle difformità, ha la possibilità di segnalarlo alla polizia municipale o al sindaco i quali - svolti gli opportuni accertamenti - potranno sanzionare il distributore con "multe" che vanno da circa 500 euro a poco più di 3.000.

3) La casella PEC

L'*email* è lo strumento di comunicazione elettronica più utilizzato per lo scambio di informazioni, e possiede innumerevoli vantaggi tra i quali l'immediatezza della comunicazione a distanza. Il D. Lgs. 235/2010 ha previsto e introdotto un nuovo strumento digitale: si tratta della casella PEC (*Posta Elettronica Certificata*) dedicata allo scambio di comunicazioni "formali" tra due o più parti, comunicazioni delle quali si voglia tenere traccia e della cui trasmissione si voglia avere la prova. Tale sistema di comunicazione è infatti in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute valide come se si fosse inviata una raccomandata a/r: ha, quindi, valenza legale.

Le "ricevute certificate" possono essere conservate e, per legge, hanno validità di 30 mesi.



La posta certificata gratuita

La posta elettronica certificata non costituisce ancora, ad oggi, un obbligo per i cittadini. Tuttavia il Governo offre a coloro che ne facciano richiesta la possibilità di attivare gratuitamente una casella PEC con il dominio "gov.it". Per maggiori informazioni: <https://www.postacertificata.gov.it/home/index.dot>



4) **Cliclavoro**

Una novità digitale di certo rilievo è il portale *Cliclavoro* (<http://www.cliclavoro.gov.it>) che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha introdotto con decreto ministeriale del 13/10/2011, e che ha lo scopo di agevolare lo scambio di domanda e offerta di lavoro.

Pensato per i giovani, offre utili consigli, tra i quali:

- » come integrare le proprie competenze per essere più competitivi;
- » come avviare un'attività in proprio e aprirsi un'azienda;
- » come vivere esperienze di lavoro e di formazione fuori dall'Italia;
- » come redigere il curriculum vitae e il comportamento da adottare per affrontare un colloquio di lavoro.

Si offrono, infine, importanti indicazioni in merito alla normativa circa la sicurezza sul lavoro, fondamentale strumenti di tutela per tutti i cittadini già impiegati.



**“
Digitalizziamoci!
”**





Tutelati attraverso il web

1) Reclami

Il reclamo consiste in una richiesta con la quale l'utente si rivolge direttamente all'operatore per segnalare un disservizio oppure per risolvere una questione relativa all'oggetto, alle modalità o ai costi delle prestazioni.

La procedura di reclamo, attuabile nei confronti di chiunque fornisca un servizio alla persona, deve essere completamente gratuita e deve assicurare una risposta in tempi brevi.

Grazie alle nuove tecnologie e alla diffusione di internet, oggi, l'inoltro dei reclami alle aziende è molto più veloce: infatti, accedendo ai siti web dei principali operatori è possibile trovare la sezione dedicata ai procedimenti di conciliazione con intuitive, semplici e celeri modalità di inoltro delle segnalazioni.



Le App per i reclami

Di recente, sono state sviluppate simpatiche ed utili *App* che, installate sul proprio smartphone, consentono di inoltrare comodamente dal proprio telefonino i reclami relativi ai disservizi riscontrati. Si segnala in particolare l'*app* "Reclami", studiata da Trenord per segnalare i ritardi e le inefficienze del servizio di trasporto ferroviario.



2) Negoziazioni paritetiche

Da qualche anno, si sta sviluppando sia in Italia che in tutta Europa un sistema di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR – *Alternative Dispute Resolution*); che aiutano i consumatori a risolvere i conflitti con gli operatori commerciali proprio nel momento in cui insorgano complicazioni con un prodotto o servizio acquistato. Si tratta di vere e proprie procedure di negoziazione che, regolamentate da appositi protocolli d'intesa¹ sottoscritti tra associazioni dei consumatori e aziende, cercano di gestire le controversie con i clienti. La conciliazione è detta "paritetica" perché le parti – seppure contrapposte – sono su un piano di assoluta parità e seguono regole comuni. Essa può essere affidata ad un mediatore, un arbitro, un ombudsman, una commissione (che talvolta opera esclusivamente online)². Per raggiungere l'accordo e concludere la controversia sono necessari in media 60 giorni, ad eccezione del settore bancario dove ne occorrono circa 80, del settore dei trasporti dove il limite è al massimo 30 giorni e nel settore della telefonia dove la media è 45 giorni.

“ Cerca sul sito www.confconsumatori.it/duepuntozero i link alle sezioni dei siti delle aziende che hanno attivato le conciliazioni paritetiche ”

¹ Il protocollo d'intesa rappresenta un accordo quadro tra l'associazione dei consumatori (previste dall'art. 137 del Codice del consumo) e le grandi aziende, grazie al quale si individuano le modalità per la gestione delle controversie che dovessero verificarsi con i clienti. Con essi, vengono stabilite casistiche, tempi, eventuali rimborsi o indennizzi e modalità di trattazione del contrasto.

² Si parla a tal proposito di ODR – *Online Dispute Resolution*.

³ E' importante sapere che AGCOM (Autorità garante delle comunicazioni) ritiene valide le conciliazioni paritetiche svolte dalle Associazioni consumatori ai fini dell'obbligatorietà del tentativo di media-conciliazione, ex L. 98/2013, per le controversie in materia. Pertanto, in caso di mancato accordo, è possibile rivolgersi direttamente al giudice senza passare da ulteriori organismi ADR.



I vantaggi della conciliazione paritetica

1. la procedura è gratuita e semplice;
 2. i Conciliatori sono costantemente formati e aggiornati sulla materia;
 3. il consumatore può essere ascoltato dalla Commissione di conciliazione ed esporre le sue ragioni;
 4. i tempi sono rapidi;
 5. sono garantite trasparenza e informazione;
 6. in qualsiasi momento il consumatore è libero di "fare retromarcia" abbandonando la procedura o rifiutando la proposta conciliativa avanzata dalla Commissione.
- Se si riesce a comporre la lite, l'accordo raggiunto – riportato in un verbale – diventa vincolante ai sensi dell'art. 1965 del codice civile: si tratta, cioè, di una "transazione" (sinonimo di "intesa") vincolante e che obbliga le parti al suo rispetto³.

3) Segnalazioni

Le Autorità Indipendenti

Le Autorità Indipendenti sono enti amministrativi che nascono a partire dagli anni '90 del secolo scorso con l'obiettivo di tutelare come soggetti "terzi e indipendenti" i principali diritti garantiti dalla Costituzione, dalla legge o che hanno particolare rilevanza sociale (come concorrenza, correttezza del mercato, *privacy*, comunicazioni ecc.).

Esse agiscono su due fronti: vigilano sulla corretta applicazione delle norme di settore, mettono a disposizione strumenti conciliativi di risoluzione delle controversie e, se necessario, qualora dotati di potere, sanzionano la condotta scorretta degli operatori del mercato. Nell'attività di questi enti, anche i consumatori, dunque, possono trovare un valido supporto ai loro diritti. Di seguito le principali:

1) L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), opera per assicurare il rispetto dei

diritti fondamentali della persona e la tutela della concorrenza nel settore delle comunicazioni, anche radiotelevisive. Non solo controlla che ai cittadini ed alle imprese sia garantito il principio generale della libertà di espressione e di pensiero, ma svolge anche un importante compito sanzionatorio nei confronti delle imprese e società di comunicazione responsabili dei disservizi nelle comunicazioni e, nei casi più gravi, delle violazioni dei diritti degli utenti. Sul sito internet <http://www.agcom.it> ed è possibile scaricare e compilare elettronicamente il modulo per la segnalazione che, poi, andrà inviato per posta elettronica all'indirizzo



dell'Autorità dedicato;

2) L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), nota come Autorità *Antitrust*, può procedere ad *istruttorie* o *indagini conoscitive* nei confronti delle imprese; esse possono concludersi con una diffida o una sanzione amministrativa che, in caso di violazioni della normativa posta a tutela del consumatore, arriva fino ad un massimo di € 500.000. Nella pagina web dedicata alla tutela del consumatore, <http://www.agcm.it>, è possibile inoltrare online le segnalazioni e avviare la procedura di indagine nei confronti degli operatori scorretti⁴;

⁴ Segnalare alle Autorità Indipendenti, seppure non comporti vantaggi immediati nella sfera del singolo consumatore-cittadino (perché non produce alcun esito *personalizzato* della vicenda e nessuna conseguente condanna al risarcimento del danno o alle restituzioni), è comunque un'azione che apporta un beneficio diffuso a tutta la categoria degli utenti: infatti, più segnalazioni arrivano circa la condotta di un soggetto del mercato, più è facile che il Garante intimi a quest'ultimo, per il futuro, il rispetto dei diritti violati.

3) il **Garante per la Protezione dei dati personali**, si occupa – tra i vari compiti - di controllare che i trattamenti siano effettuati nel rispetto delle norme di legge; di ricevere ed esaminare i reclami, le segnalazioni e ricorsi presentati dagli interessati; di vietare i trattamenti illeciti o non corretti ed eventualmente disporre il blocco e di promuovere la sottoscrizione di codici di deontologia e buona condotta di determinati settori, e così via. Sul sito <http://www.garanteprivacy.it> è possibile trovare il modulo per inviare segnalazioni e anche utili consigli;

4) l'**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**, si occupa favorire lo sviluppo di mercati concorrenziali nelle filiere elettriche e del gas naturale, nonché della regolazione tariffaria, dell'accesso alle reti, del funzionamento dei mercati e la tutela degli utenti finali. Sul sito <http://www.autorita.energia.it>, sezione "Servizio conciliazione" è possibile avviare la conciliazione per risolvere i conflitti nati con gli operatori del settore, oltre che reperire tutte le informazioni e istruzioni relative;

5) l'**Ente nazionale per l'Aviazione civile (ENAC)**, è l'autorità italiana di regolamentazione tecnica, certificazione e vigilanza nel settore dell'aviazione civile. Si occupa della regolamentazione tecnica ed attività ispettiva, sanzionatoria, di certificazione, di autorizzazione, di coordinamento e di controllo, nonché della tutela del consumatore turista che abbia subito la lesione dei suoi diritti di passeggero⁵. Alla pagina web <http://www.enac.gov.it>, è possibile, inoltre, segnalare all'Autorità le condotte scorrette delle compagnie aeree e, dopo aver tentato senza esito positivo la conciliazione con esse, inoltrare i relativi reclami;



6) la **Banca d'Italia**, persegue finalità d'interesse generale nel settore monetario e finanziario, quali il mantenimento della stabilità dei prezzi, la stabilità e l'efficienza del sistema finanziario, e gli altri compiti ad essa affidati dall'ordinamento nazionale. Essa opera con autonomia e indipendenza, nel rispetto del principio di trasparenza, secondo le disposizioni della normativa comunitaria e nazionale. A tutela del risparmiatore, la Banca D'Italia mette a disposizione l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, organo deputato alla soluzione alternativa delle controversie; la procedura è attivabile anche online, mandando il ricorso all'indirizzo PEC della Segreteria Tecnica dei vari Collegi: <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/ilRicorso>;

7) l'**Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)**, ha il compito di vigilare sulle imprese nazionali e estere che esercitano attività di assicurazione e riassicurazione in qualsiasi ramo e forma, rilasciare autorizzazioni alle imprese per l'esercizio dell'attività

⁵ Sul sito web è pubblicata *La Carta dei Diritti del passeggero* in cui sono riassunti i principi della legislazione di settore: http://www.enac.gov.it/I_Diritti_dei_Passeggeri/La_Carta_dei_Diritti_del_Passeggero/index.html



assicurativa ed emanare i provvedimenti ritenuti utili o necessari a tutela delle imprese e degli utenti. Inoltre si occupa di definire le regole che garantiscono la correttezza dei comportamenti degli operatori e il rispetto delle norme giuridiche di settore. A Ivass possono essere segnalati i comportamenti scorretti mantenuti dalle compagnie assicurative attraverso l'attivazione di una procedura di reclamo: nel sito <http://www.ivass.it/> vedere in particolare la sezione "Per il consumatore"⁶; 8) la **CONSOB**, che ha tra gli obiettivi la tutela degli investitori e del risparmio nonché la garanzia di efficienza, trasparenza e sviluppo del mercato mobiliare. Dal sito internet dell'Autorità è possibile accedere ad una sezione dedicata alla *Consumer Protection*, dove il consumatore trova tutte le istruzioni per l'inoltro degli esposti nei confronti di banche e intermediari e un comodo modulo interattivo per le richieste di informazioni: http://www.consob.it/main/trasversale/contattaci/contattaci/uff_consumer_protection.html

BUTTACI L'OCCHIO

La Black List degli esercenti

Sui siti istituzionali delle *Authorities* sono pubblicati la maggioranza dei provvedimenti sanzionatori già emanati nel corso degli anni contro imprese e aziende, e ciò costituisce un'utile strumento da cui attingere informazioni per sapere con quali esercenti e operatori è meglio non avere nulla a che fare!

Tutto sul tuo operatore

Sul sito di AGCOM sono a disposizione le Carte dei servizi di tutti gli operatori di telefonia, pay tv e internet, oltre che i prospetti informativi delle offerte e condizioni economiche vigenti: utilissimi per la scelta e la gestione dei propri contratti (quale canale utilizzare per i reclami? Quali servizi garantisce l'operatore? Quando ho diritto ad un indennizzo, e come calcolarlo?)



⁶ L'Ente è anche promotore di informazione assicurativa grazie alla pubblicazione di guide dedicate al consumatore reperibili sul sito istituzionale: <http://www.istruzioneassicurativa.it/guide-pratiche/>

4) Interrogazioni Le banche dati creditizie

I sistemi di informazioni creditizie sono banche dati attraverso le quali banche e intermediari finanziari si scambiano informazioni sui finanziamenti richiesti ed erogati ai loro clienti.

Tali dati sono consultati in occasione dell'istruttoria di un finanziamento, di un mutuo, di un fido, dell'attivazione di una carta di credito, principalmente allo scopo di valutare l'affidabilità finanziaria di un soggetto del suo livello di indebitamento con altri istituti di credito (nel caso in cui, ad esempio, si abbia acceso un mutuo e contemporaneamente richiesto un finanziamento a banche differenti).



Tali sistemi (chiamati, per brevità, SIC) consentono alle banche di concedere prestiti anche senza richiedere garanzie, semplicemente sulla base della buona storia creditizia del cliente⁷.

Se si teme che il proprio nominativo sia stato inserito in queste raccolte si ha diritto, in qualunque momento, di verificare l'iscrizione ed eventualmente rettificare le informazioni, aggiornarle o cancellarle.



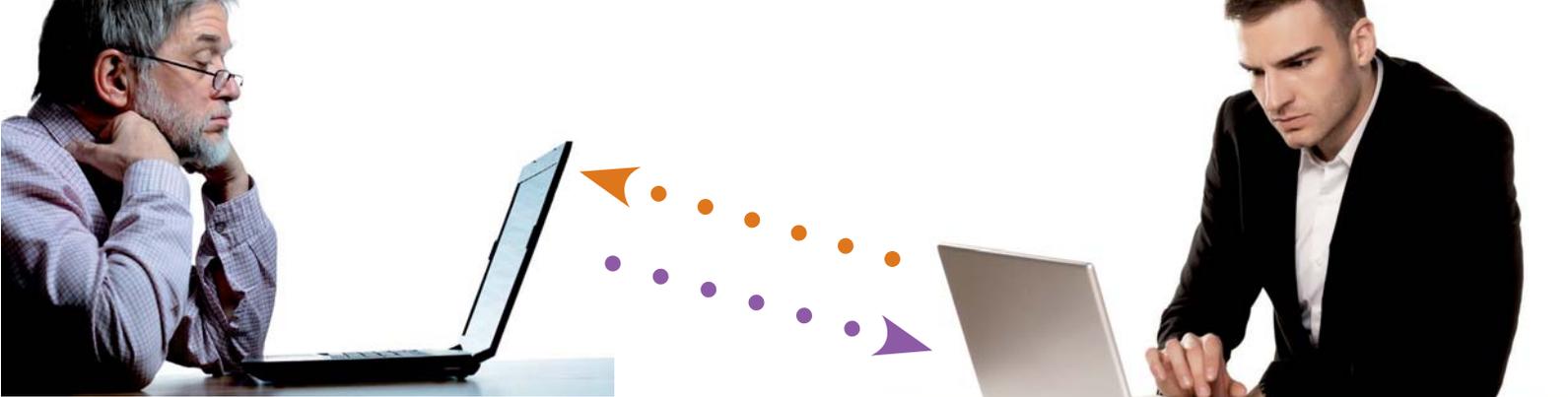
Il CRIF Come verifico le informazioni sul mio profilo?

Tra i vari gestori di informazioni creditizie si segnala CRIF S.p.A. (di EURISC), un sistema di informazioni creditizie di tipo *positivo* e *negativo* che raccoglie al suo interno i dati forniti direttamente dagli Enti finanziatori partecipanti⁸.

Dalla pagina web <http://www.crif.it/Consumatori/Accedi-ai-tuoi-dati/Pages/Accedi-ai-tuoi-dati-registrati-banca-dati-CRIF.aspx>, è possibile compilare il modulo per richiedere informazioni via posta elettronica o via fax; il Crif risponderà entro 15 giorni dall'inoltro della comunicazione e, se si è Assistiti da un'Associazione Consumatori, anche nel più breve termine di 10 giorni.

⁷ L'iscrizione nei *database* avviene, in genere, in caso di ritardo consistente oppure omesso pagamento delle rate di un finanziamento o un mutuo; tuttavia, secondo quanto stabilito dal garante della Privacy con Provvedimento n. 455 del 1.12.2011, l'iscrizione non può avvenire senza che l'interessato ne venga preventivamente informato per iscritto tramite un formale *Preavviso*.

⁸ La sezione dedicata ai consumatori è reperibile all'indirizzo: <http://www.crif.it/Consumatori/Pages/Consumatori.aspx>.



5) I sistemi di ODR

Dall'incontro fra la tecnologia informatica e i tradizionali sistemi di risoluzione delle controversie alternative al tribunale (arbitrato, mediazione, conciliazione, ecc...), nasce il sistema della *Online Dispute Resolution* o, più semplicemente, ODR⁹.

Tali procedure, che tentano di risolvere la lite mediando fra le diverse posizioni, sono gestite completamente *online* e consentono al *cyber-consumatore* di potervi ricorrere a un basso costo.

a) Tipologie:

Le forme di ODR sono essenzialmente due:

- la c.d. *Blind Negotiation*, ed è la modalità con la quale si tenta di comporre la lite tra un'impresa e un consumatore attraverso una vera e propria "mediazione virtuale".

⁹ Le ODR vedono i natali negli Stati Uniti, in America, e si diffondono in Europa solo negli ultimi anni. A livello comunitario, la prima normativa che ha trattato il tema delle *Online Dispute Resolution* è stata la direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico, attuata con il decreto legislativo n. 70 del 2003 che all'art. 17 afferma: "gli Stati membri provvedono affinché, in caso di dissenso tra il prestatore e destinatario del servizio della società dell'informazione, la loro segnalazione non ostacoli l'uso, anche per vie elettroniche adeguate, degli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie previsti dal diritto nazionale". Nella successiva direttiva 2008/52/CE, che ha disciplinato diversi aspetti della mediazione, il legislatore ha rimarcato ancora una volta l'utilità delle ODR così che anche il D.lgs 28/2010 riporta all'art. 3 che: "la mediazione può svolgersi secondo le modalità telematiche previste dal regolamento dell'organismo".

- la c.d. *Peer Pressure* o "pressione tra pari"; con questo metodo, il consumatore deluso da un venditore, o fornitore di servizi, *propone alla controparte una soluzione* della lite attraverso la compilazione di un modulo che viene pubblicato sul sito internet dell'ODR *provider*. Il gestore della mediazione interviene solo quando, a scambio di idee avvenuto, si decide di siglare l'accordo. Entrambe le procedure, comunque, prevedono lo svolgimento *esclusivamente online*.

b) Organismi

Ad oggi, gli organismi più attivi sul fronte della gestione di ODR sono quelli ubicati presso le Camere di Commercio, come ad esempio Camera Arbitrale Online all'interno della Camera di Commercio di Milano, *Risolvionline* (<http://www.risolvionline.com>), nonché quella attivata dalla Camera di Commercio di Firenze, *Conciliacamera* (<http://www.conciliacamera.it/>).

Inoltre, si segnala che nel 2013 l'UE ha adottato una nuova direttiva in tema di ADR (è la Direttiva n. 11, del 21 maggio 2013) dedicata esclusivamente alle controversie involgenti i diritti dei consumatori. Con essa si è disposta, a livello di UE, la piena applicabilità di *un sistema unico di tutela* alternativo al giudizio: ciò significa che sarà disponibile una procedura, uniforme in tutti gli

Stati membri, per tentare di risolvere le controversie contrattuali di gran parte dei settori di mercato (dai viaggi, ai servizi bancari, fino ai problemi con le tintolavanderie, ... escluse salute e istruzione). Le ODR Europee saranno regolate, nello specifico, dal Regolamento n. 524/2013¹⁰ che, oltre a prevedere l'obbligo degli operatori commerciali di informare i consumatori del sistema¹¹, consentirà ai cittadini dell'UE (professionisti o consumatori) di gestire le controversie derivanti da acquisti online direttamente su una *piattaforma unica* (in via di realizzazione). Tale punto di accesso è pensato per costituire un sito web interattivo e facile da usare, comodo, gratuito e disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE¹².

I consumatori potranno quindi presentare un reclamo online nella lingua di loro scelta e la controversia dovrà essere risolta entro 90 giorni.

c) Fasi della composizione della lite

Tutte le procedure si svolgono a distanza, in presenza "virtuale" di un mediatore (che non è un giudice e non ha poteri decisionali) il quale, in posizione di terzo neutrale, assiste i litiganti nel trovare una decisione accettabile per entrambi.

L'"arbitrato telematico" si articola in almeno tre fasi.

I fase:

Identificazione delle parti e accesso al sistema

Colui che ritiene di aver diritto ad un risarcimento in denaro, invia alla *piattaforma unica* di ODR una richiesta per raggiungere la composizione transattiva della



vertenza. Gli organismi che si occupano di ODR, l'organismo designato per la risoluzione della controversia ricevuta una richiesta di mediazione, provvede a inviare alle parti e al conciliatore dedicato una *email*

¹⁰ Il regolamento in oggetto va letto in combinato disposto con la direttiva 2013/11/UE, secondo cui gli Stati membri devono garantire che tutte le controversie tra consumatori residenti e professionisti stabiliti nell'Unione derivanti dalla vendita di beni o alla fornitura di servizi possano essere presentate a un organismo ADR.

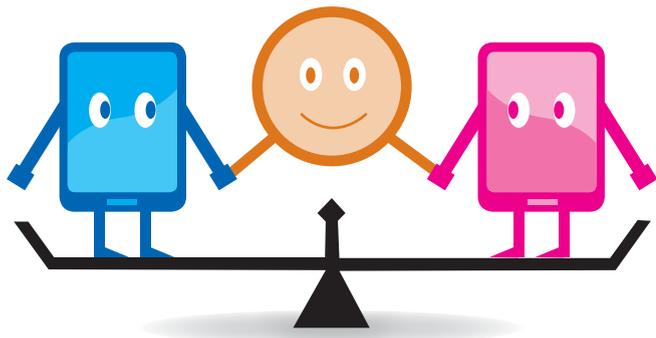
¹¹ Gli operatori commerciali online dovranno fornire sui propri siti web un link elettronico alla piattaforma ODR. Gli Stati membri hanno 24 mesi di tempo (cioè fino a metà del 2015) per recepire la Direttiva nella legislazione nazionale. La piattaforma ODR diventerà operativa **sei mesi dopo** la fine del periodo di recepimento.

¹² Ad oggi esiste la piattaforma europea *ECC-Net* (Centro Europeo Consumatori http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_it.htm) che, operativa dal 2005, risponde a tutte le richieste individuali di informazioni e chiarimenti da parte dei consumatori nel caso di problematiche transfrontaliere, offrendo assistenza individuale nella valutazione dei casi e nella presentazione di reclami.

contenente le informazioni necessarie per l'identificazione, e il collegamento alla *chat room* dove si svolgerà il confronto (si tratta di password, nome utente, codice di accesso)¹³.

Il fase: seduta di conciliazione

Le sedute si svolgono come veri e propri incontri tra due parti con il terzo interlocutore che svolge il ruolo di conciliatore. Quest'ultimo ascolta le parti e le aiuta a comprendersi reciprocamente se di nazionalità differenti. Il conciliatore online può anche comunicare singolarmente - ed in via riservata - con ciascuna delle parti fino a quando non si giunga alla soluzione della vertenza. Le parti, durante tutta questa fase, si scambiano opinioni sull'accaduto e varie offerte fino a quando non si giunga ad una soluzione fattibile per entrambe. A quel punto il conciliatore, se ritiene che l'accordo possa essere siglato, redige verbale¹⁴.



¹³ La procedura dovrebbe prevedere anche la possibilità del dialogo in tempo reale, per cui le organizzazioni che si occupano di ODR provvedono, spesso, anche a fornire un servizio di videoconferenza.

¹⁴ La procedura è molto utile in caso di risarcimento del danno; essa può anche essere gestita direttamente da un software asettico che, ricevute le proposte e contro proposte, sulla base di calcoli matematici e sugli accordi iniziali tra le parti, è in grado di determinare quale somma sarebbe "giusta" per risolvere la lite.



III fase: l'accordo

Se si raggiunge un'intesa, si redige un verbale che ha forza contrattuale: infatti, una volta messa nero su bianco la proposta, se questa viene accettata e sottoscritta essa crea un nuovo vincolo giuridico a tutti gli effetti. Qualora le parti non lo rispettino, il soggetto interessato può andare davanti al giudice e agire contro l'inadempimento dell'altro.

d) Costi:

Per l'accesso, ciascuna parte deve pagare una "tassa" di entrata che sarà proporzionata al valore della controversia nonché, solo in caso di esito positivo, una ulteriore somma a titolo di contributo per l'organismo mediatore.





“ Garantire
l'opportunità di
**risolvere i problemi
in modo veloce
ed economico**
è un segno di
grande civiltà,
prima ancora che di
giustizia! ”





**Bello
fare tutto online...**
ma se non hai la connessione?

Cerca e aiutaci a implementare
la mappa dei wifi gratuiti
sul sito

**[www.confconsumatori.it/
duepuntozero](http://www.confconsumatori.it/duepuntozero)**





CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

www.confconsumatori.it

Per maggiori informazioni visita il sito

www.consumatoriduepuntozero.it

oppure i siti
delle 5 associazioni



www.mdc.it



www.assoutenti.it



www.codacons.it



www.confconsumatori.it



www.consumatori.it