

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



gennaio 2021

Anno 13 N. 01

via Piemonte, 39/A 00187 Roma Tel. 064880053 Fax 064820227 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

SERVIZI DIGITALI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

Nuove sfide per nuovi cittadini



Nell'ambito del progetto "Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino", Movimento Consumatori ha concentrato il programma delle sue attività sul tema dei servizi digitali della PA e sulla tutela della privacy.

Il processo di digitalizzazione della Pubblica amministrazione rappresenta (ora più che mai a causa dell'accelerazione imposta dalla pandemia Covid-19) un'importante innovazione che incide non solo sull'organizzazione dell'attività amministrativa, ma anche sotto il profilo dei rapporti e dell'interazione con gli utenti.

Contestualmente, l'azione di promozione del processo di digitalizzazione pone rilevanti problemi in termini di sicurezza dei dati raccolti, gestiti e custoditi dai vari soggetti coinvolti.

segue a pagina 2

Il progetto



Garantire al cittadino/consumatore pari opportunità di accesso ai servizi e alle informazioni e l'esercizio dei propri diritti e delle forme di tutela, nei settori dei Servizi pubblici locali, dei Servizi digitali della Pubblica amministrazione e della tutela della privacy, del Benessere e della sicurezza alimentare. Questi sono gli obiettivi di "Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino", progetto promosso da Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Consumatori e finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico. Con questo progetto si è voluto rispondere al goal 10 dell'Agenda 2030 dell'ONU: "ridurre le disuguaglianze" rispetto al quale, come risulta dall'ultimo rapporto AsviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), non sono stati fatti i passi avanti necessari. I risultati che si sono perseguiti sono stati i seguenti:

- rafforzare le forme di assistenza e di tutela per i cittadini-consumatori sui servizi che incidono in modo rilevante sulla loro vita quotidiana ma che, allo stato attuale, sono caratterizzati da strumenti di tutela inesistenti o poco strutturati;
- rilevare le eventuali criticità per formulare proposte per il loro superamento in modo da avviare e rafforzare un dialogo con i soggetti interessati;
- aumentare e rafforzare il livello di consapevolezza dei cittadini-consumatori, grazie a specifici strumenti, anche interattivi, per la diffusione delle informazioni;
- ridurre il divario socio-culturale per favorire l'accesso e il corretto utilizzo di determinati servizi e prodotti, attraverso attività di formazione e informazione;
- colmare le differenze informative e consolidare le conoscenze nei singoli settori rivolgendosi a specifiche categorie di cittadini-consumatori, attraverso azioni mirate;
- creare delle sinergie tra le attività che si intendono svolgere e quanto già in essere in iniziative dell'Unione europea.

Le attività e gli strumenti messi a disposizione dei cittadini grazie anche alla campagna di comunicazione "Più sai, più sei", realizzata nell'ambito del progetto hanno mirato a ridurre le disuguaglianze nella fruizione di prodotti/servizi, promuovendo la consapevolezza dei consumatori al fine di rendere tutti ugualmente cittadini. Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito www.piusaiipsei.org.

"Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino" è finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018).

editoriale di Alessandro Mostaccio, segretario generale MC

Una strategia italiana per il digitale, sovranità pubblica nell'interesse dei cittadini

Siamo a una svolta nei rapporti tra pubblico e privato, tra Unione europea e piattaforme web per la disciplina dei dati e, più in generale, di tutto il mercato del digitale. Per la prima volta da quando ha iniziato a diffondersi a inizio anni 90, il "mondo del digitale" è vicino ad avere una prima organica e imponente disciplina, almeno a livello Ue.

Ci siamo resi conto, mano a mano che la tecnologia permetteva e diffondeva connessioni Internet migliori e più veloci che una nuova rivoluzione industriale, quella digitale, resa possibile proprio da Internet, che ne è l'infrastruttura, era in atto. In neanche vent'anni la maggior parte dei servizi e dei beni che possiamo acquistare sono disponibili ormai anche in Rete.

Moltissimi dei servizi privati disponibili di "persona", sono ormai disponibili anche online, dal turismo alla musica, dal cinema allo shopping, dai servizi bancari al gioco. E seppur molto più lentamente anche la pubblica amministrazione nazionale (Inps e Agenzia delle entrate, principalmente) e locale (regionale e comunale) sta cercando di raggiungere lo stesso obiettivo nella sanità (Fascicolo sanitario nazionale) e nei servizi comunali. La pandemia Covid-19 che ci sta accompagnando da più di un anno ha ulteriormente esaltato questo processo di digitalizzazione della nostra società imponendoci di ricorrere alle opportunità della Rete ormai anche per esigenze lavorative (il famoso smart working) o scolastiche (DAD) e l'esigenza di evitare i contagi ha alimentato il commercio online e perfezionato la logistica per la consegna a domicilio di qualsiasi prodotto. Parallelamente allo sviluppo industriale, molto più lentamente cresceva la consapevolezza che era nato un nuovo potere, quello legato alla possibilità di gestire i miliardi di dati e di informazioni che quotidianamente lasciamo sul web ogni giorno, un potere che al momento è finito nelle mani di pochissimi e noti colossi della Rete.

segue a pagina 3

"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

Le attività di formazione e assistenza

segue dalla **prima**



A fronte dell'impegno profuso sul piano legislativo in entrambi i settori, da un lato attraverso l'elaborazione e l'aggiornamento del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e dall'altro con l'applicazione negli Stati membri dell'Ue del nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Ue 2016/679 del 2016), il contesto italiano risulta connotato da forti squilibri territoriali, complessità burocratiche, grande arretratezza infrastrutturale e divario digitale della popolazione. I benefici che derivano dall'utilizzo dei servizi digitali della PA sono facilmente intuibili e nel periodo d'emergenza sanitaria che stiamo vivendo più che mai indispensabili: permettono di svolgere le operazioni a casa propria, fanno risparmiare tempo e evitano ai cittadini estenuanti iter burocratici e interminabili code presso gli uffici pubblici, ma purtroppo non tutti possono usufruirne a causa delle infrastrutture insufficienti nel nostro Paese e delle scarse conoscenze informatiche di alcune fasce della popolazione (si pensi ad esempio, agli anziani). Il processo di digitalizzazione comporta inoltre il problema della sicurezza della raccolta e della gestione dei dati degli utenti, nel pieno rispetto della loro privacy.

Assistenza e consulenza

Per rispondere alle richieste dei consumatori, MC ha attivato un call center nazionale 351 7153449 (che ha permesso quindi anche l'invio di whatsapp per una consulenza più veloce e facile possibile) e l'email piusaipiusei@movimentoconsumatori.it. L'associazione ha offerto, inoltre, assistenza gratuita anche tramite il suo sportello del consumatore online e grazie a otto sportelli territoriali presenti a Torino, Milano, Rovigo, Perugia, Livorno, Roma, Caserta, San Severo (Foggia).

Formazione e divulgazione

Considerata la peculiarità dei temi trattati e il richiamato gap territoriale, culturale e sociale esistente Movimento Consumatori ha dedicato ampio spazio alle attività formative e divulgative e ha rivolto particolare attenzione alle categorie di utenti maggiormente vulnerabili.

L'emergenza dovuta al Covid-19, ha comportato un'inevitabile rimodulazione delle attività in chiave digitale.

I tre convegni universitari previsti sono stati rimodulati necessariamente in modalità da remoto. D'intesa con gli atenei interessati sono stati organizzati dei webinar il 1°, il 3 e il 10 dicembre 2020.

L'evento online del 1° dicembre scorso "Digitalizzazione, uso dei dati e tutela dei cittadini", svoltosi in collaborazione con l'Università degli studi di Napoli Parthenope, ha permesso un excursus sulla tutela dei dati personali nello scenario della digitalizzazione.

Il 3 dicembre 2020, il webinar "Scuola e sanità tra servizi digitali e intelligenza artificiale", incentrato su realtà e scenari futuri della digitalizzazione e della protezione dei dati in settori chiave come quelli della sanità e dell'istruzione, chiamati ora più che mai dall'emergenza sanitaria a raccogliere la sfida di rispondere alle esigenze dei cittadini, ha visto la partecipazione di università e istituti superiori di Torino.

Il webinar del 10 dicembre 2020, "Consumo di cittadinanza: amministrazioni e comunità nella società in quarantena" ha analizzato invece il rapporto, dettato dall'attuale emergenza, tra amministrazioni e cittadini in tema di servizi digitali. L'evento è stato realizzato in collaborazione con l'Università degli studi di Napoli Federico II.

Anche i 15 incontri nelle scuole sono stati rimodulati in modalità FAD e sono stati finalizzati a ridurre il gap informativo e tecnico per consentire ai giovani di comprendere i moderni algoritmi che governano i processi di digitalizzazione e l'uso consapevole dei dati personali.

Le cinque giornate dedicate al target anziani e che avevano l'obiettivo di attuare un piano di alfabetizzazione digitale per ridurre il digital divide correlato al fattore età, sono state anch'esse rimodulate in modalità FAD. Anche l'evento nazionale conclusivo sul tema a causa del protrarsi dello stato di incertezza sanitaria e le limitazioni poste alle aggregazioni consentite, si è svolto in modalità online il 14 gennaio 2021 con il webinar "Digitalizzazione e PA, lo spazio pubblico come tutela di cittadinanza nella negoziazione sociale permanente".



Tutte le attività sono state veicolate grazie ad una campagna informativa di progetto, attraverso gli strumenti di comunicazione MC e la realizzazione di un video ad hoc disponibile sul sito e sul canale Youtube dell'associazione.

"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

Il webinar "Digitalizzazione e PA, lo spazio pubblico come tutela di cittadinanza nella negoziazione sociale permanente"



Il 14 gennaio scorso, nell'ambito del progetto "Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino", MC ha organizzato il webinar "Digitalizzazione e PA, lo spazio pubblico come tutela di cittadinanza nella negoziazione sociale permanente".

Dopo i saluti della dirigente Divisione V - Politiche, normativa e progetti per i consumatori – DG mercato, concorrenza, tutela del consumatore e normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo economico, Orietta Maizza e di Ovidio Marzaioli, vicesegretario generale MC, Rita Rocco, responsabile ufficio progetti dell'associazione, ha illustrato genesi, sviluppo e elementi che hanno caratterizzato il percorso progettuale. A seguire, Alessandro Mostaccio segretario generale dell'associazione, ha concentrato il suo intervento sullo scenario europeo tra digital service e nuova agenda dei consumatori, mentre Giovanni Calabrò, direttore generale DG Tutela del consumatore, Autorità garante della concorrenza e del mercato ha relazionato sulle attività di enforcement dell'Agcm.

L'incontro moderato da Michele Mezza, giornalista e docente dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, ha visto quindi la presentazione a cura di Anna Papa, ordinario di Istituzioni di diritto pubblico Università

degli Studi di Napoli Parthenope, del report su digitalizzazione e uso dei dati dei cittadini: MC ha deciso di misurarsi con il tema della nuova cittadinanza digitale per dare un contributo concreto ad un settore che oggi è strategico per la riforma del sistema Paese, a partire proprio dalle risorse che la pandemia di Covid-19 ha messo in movimento: l'irruzione del Coronavirus con la sua paralisi delle relazioni materiali ha spinto il processo di riformulazione del rapporto fra cittadinanza e pubblica amministrazione in un'inedita sfera pubblica globale. Nel report si delineano così procedure di elaborazione, di diffusione e di condivisione di esperienze che possano dare vita ad una nuova cittadinanza, cui siano garantiti l'accesso alla Rete e il diritto all'uguaglianza informatica, e che rendano la profilazione una pratica "sociale" finalizzata alla migliore riformattazione dei servizi. MC ritiene fondamentale per poter svolgere su questa partita la sua attività di rappresentanza degli interessi dei diritti e dei consumatori che l'Italia si doti di un luogo di negoziazione permanente riconoscibile come tale dai cittadini, una cabina di regia dove i corpi intermedi possano riportare in un unico alveo istituzionale le istanze dei consumatori. Al dibattito, seguito alla presentazione del report, hanno partecipato anche Sergio Talamo, direttore trasparenza e comunicazione Formez, Roberto Pupilella, presidente Seconda sezione TAR Liguria e Riccardo Giannetti, presidente Osservatorio 679.



editoriale di Alessandro Mostaccio, segretario generale MC

segue dalla prima

Una strategia italiana per il digitale, sovranità pubblica nell'interesse dei cittadini

Negli anni abbiamo assistito ad ogni uso dei nostri dati: per influenzare elezioni democratiche, per indirizzare le attività dei governi, per influenzare i nostri acquisti fino a rischiare di riuscire a influire sull'opinione che ciascuno ha di se stesso. L'Unione europea, ha iniziato ad affrontare il problema sotto il profilo della privacy, ma oggi c'è la consapevolezza che la posta in gioco è molto più alta e che rischiamo di sommare sui cittadini e sui Paesi all'attuale dominio, ancora irrisolto, dell'economia finanziaria sulla reale, un oligopolio sui dati. Si tratta, in fondo, anche in questo caso, di un problema di primazia o meno dello stato di diritto sui privati, in questo caso sulla gestione dei dati come prerequisito di trasparenza. Ad oggi il potere sui dati è privato. ma ultimamente e in maniera inaspettata, sembrerebbe che l'Ue abbia deciso di fare sul serio e di provare a giocare un ruolo mondiale su questo tema. Ursula von der Leyen ha incentrato gran parte della sua strategia di rilancio economico proprio sul digitale (che per l'Italia "cuba" il 15% del Recovery fund!) e per la prima volta, sembra che si sia deciso di provare a governare questo processo di evoluzione digitale, senza più subirlo. Simbolicamente questa decisione si è tradotta nella delega di tutto questo settore alla commissaria Margrethe Vestager, che già nella Commissione Junker si era distinta per il suo lucido interesse a ripristinare la primazia del pubblico sul privato a scapito dei giganti del web, ma nella sostanza permettendo alla commissaria danese di predisporre un ambizioso programma di lavoro che se realizzato anche solo in parte non dovrebbe lasciar più nulla al caso. La proposta di una nuova legge sui servizi digitali (Digital Services Act) insieme a una nuova direttiva sui mercati digitali (Digital Market Act), unite alla revisione delle direttive sulle pratiche commerciali scorrette, all'introduzione in tutti i Paesi Ue di una nuova e efficiente class action, insieme alla prima definizione di cosa sia l'intelligenza artificiale, alla strategia europea per i dati e da ultimo, il pacchetto sulla finanza digitale formano i principali pilastri di questa nuova offensiva. Un'offensiva finanziata proprio da una digital tax. Un'offensiva di chi, l'Europa, ha perso la possibilità di esercitare il controllo sulle materie prime necessarie alla rivoluzione digitale e ha perso la competizione con gli Usa e la Cina sulla produzione sia degli apparecchi sia dei software. Un'offensiva che ha quindi il sapore di una sfida vera e propria, per vedere se sapremo conquistarci un ruolo mondiale nell'esser capaci di far evolvere lo stato di diritto mettendo regole ragionevoli, efficienti e imparziali. Chiunque conosca anche solo approssimativamente come funzionano i processi decisionali europei sa che sono costituiti dalla stratificazione irreversibile di diversi passaggi di interlocuzione sia con le autorità statali dei Paesi membri sia direttamente con la società civile e che lo strumento principale di questa interlocuzione sono le consultazioni pubbliche che la Commissione e il Parlamento lanciano con ritmo settimanale su tutti i temi che sono oggetto di intervento legislativo. Sono processi che durano anni, ma che normalmente sfociano in un intervento puntuale, destinato a rimanere in vigore per molti anni (finché la direttiva o il regolamento in questione non vengano sottoposti a revisione periodica). Ebbene, secondo me, nessuna delle associazioni dei consumatori italiane è oggi come oggi in grado, di seguire attivamente e in maniera efficace lo sviluppo normativo di questa valanga di nuovi interventi a meno di stravolgere completamente i suoi piani di azione tralasciando altri settori e attività quali quelli della tutela, della denuncia e dell'informazione/formazione dei consumatori (penso ai nostri programmi di inclusione finanziaria, all'implementazione del nostro servizio legale, alla revisione del piano di comunicazione). Nessuna di queste, MC inclusa è strutturata per fare questo sano e immenso lavoro di lobby. Non abbiamo i tecnici e le risorse per pagarli. Dobbiamo prepararci, strutturarci, metterci in Rete, ma per rimanere indipendenti abbiamo bisogno di risorse. Questa situazione non sarebbe particolarmente grave se non fosse che neanche il nostro Paese, lato istituzioni, non si è dotato negli anni di una strategia e di una organizzazione istituzionale sui dati. Non abbiamo nessuna cabina di regia del processo di digitalizzazione che sta stravolgendo il Paese. Abbiamo un'Authority, quella della privacy, abbiamo alcune aziende speciali, abbiamo diversi ministeri che ci stanno lavorando (funzione pubblica, pubblica Istruzione, Ministero Sviluppo economico, Ministero della Giustizia, ecc.), ma manca una strategia interministeriale, trasversale, complessiva, così come manca un "luogo" dove portare a sintesi le istanze dei cittadini, un luogo di confronto, un forum di discussione tecnica permanente. il Consiglio nazionale dei consumatori e utenti è sufficiente? Lo rifondiamo strutturandolo per essere quel luogo? È velleitario impostare piani di ripartenza e resilienza imponenti se non ragioniamo insieme come elaborare un piano nazionale di educazione digitale per evitare l'esclusione di un terzo dell'attuale popolazione da questo processo di digitalizzazione e su come strutturarci come Paese membro per partecipare da protagonisti a questa sfida per la democrazia e per la libertà di ciascuno di noi!

"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

Report su digitalizzazione e uso dei dati



Servizi digitali e tutela della privacy

Anna Papa, ordinario di Istituzioni di diritto pubblico Università degli Studi di Napoli Parthenope

L'esigenza di promuovere la realizzazione di una società realmente digitale, garantendo nel contempo che tale società conservi una natura non solo formalmente, ma anche e soprattutto sostanzialmente inclusiva, rappresenta una importante sfida - forse la più importante - alla quale le democrazie tecnologicamente avanzate sono chiamate a dare una risposta.

In merito alla digitalizzazione della PA, purtroppo emergono criticità sia sul versante dell'offerta sia su quello della domanda dei servizi da parte dei cittadini e questo penalizza il Paese sia in termini di efficienza della pubbli-

ca amministrazione sia dal punto di vista economico.

Da qui la richiesta di intervenire su alcune criticità delle quali abbiamo tutti consapevolezza, come ad esempio le differenze territoriali, socio-culturali e economiche che ancora caratterizzano il rapporto cittadino-servizi digitali; o ancora l'asimmetria informativa sui benefici e i rischi della digitalizzazione o, rectius, dell'immersione dell'individuo in un ecosistema digitale del quale non sempre sono note e comunque correttamente percepite le dinamiche. Tre punti appaiono di particolare rilevanza: la presenza ancora accentuata dei diversi divari che la società tecnologica ha evidenziato; la profilazione dei cittadini-utenti della Rete; il riutilizzo dei dati raccolti per finalità di interesse generale.

Ancora oggi - a distanza di oltre mezzo secolo dalla diffusione dell'informatica e a circa trent'anni dalla nascita del web, che ha reso user friendly l'utilizzo della Rete Internet - il livello di conoscenza e competenza nell'utilizzo delle tecnologie da parte dei singoli individui non può ancora essere considerato soddisfacente, in Italia come in molti altri Paesi occidentali. Ciò è in buona parte conseguenza del fatto che per lungo tempo l'accesso alla tecnologia è stato considerato come un bisogno individuale, un'esigenza personale, priva di influenza positiva sul progresso della società. Ne è derivato che, mentre le imprese e la stessa pubblica amministrazione hanno posto in essere importanti processi di informatizzazione e digitalizzazione, l'alfabetizzazione informatica e l'accesso ad Internet sono stati per lungo tempo un impegno dei singoli individui, con la conseguenza che, ancora oggi, una percentuale significativa di persone non è in grado di accedervi (divario digitale o digital divide) per ragioni geografiche, tecniche, economiche, di conoscenza del mezzo. Il futuro che la tecnologia ci propone non è, tuttavia, uguale per tutti e la società tende a dividersi tra chi vive un presente molto simile al passato e chi invece abita già in un futuro molto più simile agli orizzonti intravisti dalla fantascienza. È un divario che aumenta con velocità crescente, provocando una disparità di conoscenze fra le diverse generazioni, che hanno conseguenze non soltanto sulla capacità di utilizzo delle nuove tecnologie, ma anche sull'economia e le opportunità per il futuro. Le tecnologie digitali, a differenza di quelle che hanno dominato i secoli passati, evolvono a velocità crescente, producendo nuove disuguaglianze culturali e economiche. Da qui l'esigenza di rendere effettiva la configurazione, ormai pacifica sul piano giuridico, dell'accesso alla Rete come un diritto di diretta declinazione del principio di uguaglianza (diritto all'uguaglianza digitale), come prerequisito necessario per l'accesso dei singoli individui ai contenuti e ai servizi dell'era digitale. Infatti, assunta consapevolezza che l'utilizzo di Internet e, più in generale, degli strumenti telematici di comunicazione, informazione, interazione rappresentano un elemento caratterizzante e (quasi costante) e non occasionale (e eventuale) delle società contemporanee, è opinione ormai concordante che disuguaglianze in tale campo non possono più essere considerate legate a situazioni personali non rilevanti per la comunità, ma costituiscono la conseguenza di scelte di sistema che incidono sullo sviluppo complessivo della società, rallentandolo. Da qui la configurazione - da più parti prospettata e confermata sostanzialmente anche dalla Corte Costituzionale che ha riconosciuto alla "cultura informatica" una "finalità di carattere generale" - con il conseguente obbligo per la Repubblica, in tutte le sue articolazioni, di promuovere l'alfabetizzazione informatica, intesa quale diritto sociale, e di intervenire al fine di rimuovere gli ostacoli che ne sono alla base (art. 3, comma 2, Cost.), individuando il livello minimo delle necessarie prestazioni pubbliche. Posta l'uguaglianza informatica quale elemento dell'uguaglianza sostanziale ne deriva la sua connotazione quale presupposto per l'individuazione di una serie di situazioni giuridiche soggettive, riconducibili alla categoria dei diritti sociali, basate sulla richiesta ai pubblici poteri di specifici interventi, suscettibili di superare o quanto meno ridurre la disuguaglianza di base. Tali prestazioni possono essere individuate nel diritto all'alfabetizzazione informatica, nel diritto all'accesso alla Rete, nel diritto all'usabilità dei siti Internet, in quest'ultimo caso con particolare riferimento alle persone con disabilità o alle persone anziane. Ciascuno di questi diritti rappresenta ancora oggi un presupposto ineliminabile per il raggiungimento di una reale uguaglianza nell'accesso agli strumenti telematici e richiede che il singolo possa sia acquisire specifiche competenze individuali sia che egli abbia la possibilità (grazie alla presenza del segnale) di accedere ad una connessione ad Internet e che quest'ultima abbia un costo sostenibile. In altri termini il conseguimento di tale uguaglianza dipende in larga misura da elementi esogeni al singolo, sui quali diviene qualificante l'intervento pubblico, al fine del raggiungimento del risultato (l'accesso del singolo alla tecnologia digitale). Le politiche adottate negli ultimi decenni su tutte le componenti, appena descritte, del diritto di accesso ad Internet non hanno prodotto ad oggi un soddisfacente livello di tutela dello stesso. Per quanto concerne l'alfabetizzazione informatica spetta allo Stato la determinazione del livello essenziale delle prestazioni riconducibili a questo diritto sociale. Nel settore dell'istruzione, da quella primaria a quella universitaria, le politiche in materia possono dirsi soddisfacenti, mentre analoghi risultati non sono stati raggiunti, e per molti aspetti neppure perseguiti, nella formazione degli adulti, nonostante le numerose iniziative regionali sovente finanziate dall'Unione europea. Particolarmente critico si presenta inoltre l'accesso ad una connessione e a dispositivi in grado di garantire la reale partecipazione ai processi che si svolgono in Rete. Come l'emergenza pandemica da Covid-19 ha dimostrato nel 2020, l'attuale livello dell'infrastruttura tecnologica delle reti domestiche e il numero di dispositivi - a disposizione di lavoratori impegnati nel telelavoro o di studenti chiamati a svolgere attività didattica a distanza - si presentano fortemente insufficienti a garantire un eguale accesso a tali attività da parte di tutti i soggetti interessati. Si pensi, per esempio, all'alfabetizzazione informatica delle giovani generazioni, un processo avviato da alcuni anni ma che rende evidente la parzialità dell'intervento, salvo ritenere, come fino a oggi si è fatto, che avere un elevato tasso di smartphone collegati alla rete fosse equivalente ad avere creato una infrastruttura capace di consentire alle persone di accedere ai servizi della società digitale. Mesi di smart working e di didattica a distanza hanno evidenziato che questi strumenti sono parziali e non idonei a perseguire l'obiettivo prefissato. Utilizzo dei dati, tutela della privacy digitale e più in generale tutela dell'identità e delle libertà dei cittadini sono elementi che si legano tra loro in modo profondo, perché nell'attuale fase di sviluppo delle democrazie digitali l'individuo appare essere quasi esclusivamente un produttore di dati, che grazie ai big data e alle tecniche di profilazione consente la produzione di ricchezza. Il che è certamente importante ma non può essere il focus. La digitalizzazione è stata pensata per semplificare i processi, per ridurre le distanze, per ottimizzare i servizi. Ciò richiede di mettere in campo almeno due ambiti di sviluppo. In primo luogo, occorre dare ai dati raccolti un'utilità non solo produttiva (di beni e servizi) ma in senso ampio "sociale". I dati degli individui debbono tornare alla comunità sotto forma di servizi più innovativi e contribuire al suo sviluppo. In secondo luogo, occorre rafforzare la cultura della privacy by design, di processi di raccolta, trattamento e riutilizzo dei dati che consentano appieno la tutela delle persone che li hanno prodotti. È proprio in questa prospettiva, infatti, che la digitalizzazione, tramite l'uso dei dati, permette di configurare un complesso di garanzie a vantaggio del cittadino, garanzie che non impediscono alle informazioni raccolte di produrre sviluppo e migliorare e rendere smart le città, i luoghi di lavoro, le scuole, le università, l'habitat fisico e virtuale nel quale ciascuno è immerso. L'economia digitale, infatti, si presta in sé a rappresentare una delle forme più rilevanti di economia circolare, nella quale i dati che i cittadini offrono all'ecosistema digitale tornano ai cittadini sotto forma di servizi che si presentino innovativi, efficienti e dunque sostenibili. Al contrario, qualora la digitalizzazione non si proponga anche questi risultati, essa certamente produrrà mercato, che è importante ma non può essere il suo principale obiettivo. È per questo che la tutela degli individui digitali e lo sviluppo dei processi di digitalizzazione possono essere progettati solamente insieme, altrimenti sono suscettibili di produrre disequilibri che le società democratiche non potranno sopportare. In questo processo, le dinamiche non possono essere solo discendenti, affidate ai diversi legislatori coinvolti ma richiedono interventi di tipo ascendente con la conoscenza e condivisione delle best practises esistenti e con la presenza attiva dei soggetti intermedi, nelle loro diverse forme associative, chiamate a raggruppare istanze, proposte, idee, contestazioni, tutte utili a dare proiezione ad una società virtuale troppo spesso assente dal capo visivo della rappresentanza.



"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

Report su digitalizzazione e uso dei dati



Virus e algoritmi nella digitalizzazione dello Stato: il ruolo dei consumatori

Michele Mezza, giornalista e docente Università degli Studi di Napoli Federico II

"Quanto cambiano i fatti io cambio idea, lei no?" È la battuta di un piccato Lord John Maynard Keynes che nel 1936 risponde ad una polemica sul *Times* di Londra. Andrebbe riportata a caratteri cubitali su tutte le redazioni e i negozi: cambiano i fatti come si fa a non cambiare idea. I fatti oggi sono due circostanze epocali: la centralità dei sistemi digitali nella nostra vita e l'incombere di una pandemia che sta riclassificando tutte le categorie sociali.

Si tratta di fenomeni epocali, che interferiscono prima ancora che nel mercato o nel consumo con la nostra stessa evoluzione. Qualcuno parla di pandemocene per indicare una stagione antropologica della specie umana. Figuriamoci se non dobbiamo cambiare idea. Innanzitutto sulle forme e contenuti delle nostre relazioni sia pubbliche che private.

Successivamente sulla natura e dinamica dei diritti e dei vincoli che nel nuovo scenario si costituiscono.

E da qui che siamo partiti nel progetto di ricerca sulla digitalizzazione della Pubblica amministrazione e i diritti di cittadinanza.

Un itinerario che viene ben spiegato in altra parte del magazine che state leggendo e che io qui cercherò di giustificare per le componenti a cui ho collaborato: eventi con le università e rapporto finale.

Proprio il titolo del rapporto conclusivo del progetto del Movimento Consumatori ci aiuta ad inquadrare il cambiamento in corso: digitalizzazione della PA, lo spazio pubblico come tutela della cittadinanza nella negoziazione sociale permanente.

L'avverbio finale - permanente - illumina la svolta che abbiamo cercato di intercettare. Siamo infatti in uno scenario liquido, lo avrebbe definito Baumann. In cui le soluzioni tecnologiche che mutano le forme dei rapporti sociali sono costantemente in evoluzione. Pertanto non è possibile afferrare la coda del drago, il senso di marcia dei processi tecnologici, senza una costante e permanente contrattazione che costringa le controparti a rendere trasparenti e accessibili i dispositivi digitali. Ma chi sono le controparti e quali i soggetti negoziali? Prima però chiariamo qual è l'oggetto del negoziato che mira a tutelare i diritti di cittadinanza nel processo innovativo degli apparati pubblici.

Dal 28 febbraio prossimo, infatti, tutti i servizi erogati da enti pubblici, di ogni tipo e grado, dovranno avere una versione digitale.

Diciamo che ci sarà un gemello online per ogni attività della pubblica amministrazione. Questi servizi digitali saranno erogati mediante il supporto di piattaforme e soprattutto di algoritmi che nella stragrande maggioranza dei casi saranno forniti di soggetti privati.

Proprio su questa triangolazione - ente pubblico - utente-fornitore di tecnologie - che si concentra la nuova dinamica del Movimento Consumatori. Come dicevamo queste tecnologie saranno sempre più mobili e evolutive. Fissarne i caratteri e le modalità sarà impossibile per lo stesso diritto civile e amministrativo. Dunque si tratta di adeguare la dinamica del sistema sociale a questa velocità, introducendo esperienze e



procedure che rendano le tecnologie oggetti di una negoziazione permanente.

Entriamo così in un nuovo scenario, dove i soggetti intermedi, quali sono i movimenti sociali, dovranno riorganizzarsi in base alla necessità di interfacciarsi con il mondo del calcolo.

Un algoritmo è controllabile solo da un altro algoritmo.

E una piattaforma è monitorabile solo da un'altra piattaforma. Enti pubblici e agenzie sociali dovranno diventare piattaforma e dotarsi di sistemi digitali in grado di agganciarsi e misurare le effettive caratteristiche dei nuovi dispositivi che erogheranno i servizi pubblici.

Per questo nel report conclusivo abbiamo adottato la denominazione di piattaforma per indicare la nuova realtà che abbiamo dinanzi.

Un mondo in cui le relazioni e i sistemi materiali tenderanno a trasferirsi in codice digitale su piattaforme per diventare fruibili e condivisibili. Un mondo certo più complicato, ma anche straordinariamente promettente se sapremo come movimento dei consumatori adattarci e mettere in campo lo straordinario potere che abbiamo nelle nostre mani: accreditare i sistemi digitali determinandone il valore e l'efficacia.

O viceversa determinandone l'inadeguatezza e dunque la fine. Non è poco.

"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

Report su digitalizzazione e uso dei dati



Le tecnologie digitali e la transizione energetica

Ovidio Marzaioli, vicesegretario nazionale Movimento Consumatori

La transizione energetica, intesa come costruzione di un nuovo modello di organizzazione sociale basato su produzione e consumo di energia proveniente da fonti rinnovabili, sul risparmio energetico e sull'efficienza dei consumi, ha bisogno dell'attivazione di nuove forme di azione collettiva e di economie collaborative (in cui produzione e consumo danno vita a nuovi sistemi di scambio), unite alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie digitali.

Le azioni negoziali collettive possono quindi passare anche attraverso delle attività con la PA da parte dei corpi intermedi nella evoluzione prevista sia dalla rivoluzione digitale che da tutta la regolazione europea ed italiana in settori strategici per lo sviluppo sostenibile della nuova società interclassista e digitale.

Se la transizione energetica è necessaria in termini di sostenibilità ambientale, essa non potrà pienamente realizzarsi senza una gestione congiunta di problemi ambientali, sociali ed economici che utilizzi un approccio co-evolutivo e interattivo, data l'inseparabilità e l'influenza

reciproca del cambiamento sociale e tecnologico.

Una transizione energetica richiede cambiamenti culturali, materiali ed immateriali, basati sul risparmio energetico e l'efficienza dei consumi che passano necessariamente attraverso nuove figure attive nell'ambito sociale sia individuali che collettive.

Partiamo dalla figura individuale per eccellenza nel settore energetico e cioè il prosumer. Mutuato dall'inglese, il termine è utilizzato per riferirsi all'utente che non si limita al ruolo passivo di consumatore (consumer), ma partecipa attivamente alle diverse fasi del processo produttivo (producer). In pratica, il prosumer è colui che possiede un proprio impianto di produzione di energia, della quale ne consuma una parte. La rimanente quota di energia può essere immessa in rete, scambiata con i consumatori fisicamente prossimi al prosumer o anche accumulata in un apposito sistema e dunque restituita alle unità di consumo nel momento più opportuno. Pertanto, il prosumer è un protagonista attivo nella gestione dei flussi energetici e può godere non solo di una relativa autonomia, ma anche di benefici economici.

Questa definizione seppur basilica porta al nostro ragionamento un primo punto di partenza importante: il ruolo attivo individuale può essere una parte necessaria ma non sufficiente a realizzare l'obiettivo della socializzazione degli strumenti digitali e del ruolo attivo dei corpi rappresentativi del sociale rispetto alle scelte ed agli indirizzi che la PA e in genere lo stato orienta in un momento tanto importante come quello della transizione energetica nell'ambito della emergenza pandemica.

Tra le forme collettive innovative di prosumption le comunità energetiche (CE), ossia una coalizione di utenti che, tramite la volontaria adesione ad un contratto, collaborano con l'obiettivo di produrre, consumare e gestire l'energia attraverso uno o più impianti energetici locali, rappresentano una nuova modalità di produzione energetica ma anche una straordinaria occasione per dare corpo alle nuove modalità di negoziazione collettiva.

La comunità energetica è un concetto ampio che identifica una varietà di esperienze comprendenti comunità di interessi e comunità di luogo che condividono lo sviluppo di un progetto per la produzione di energia rinnovabile e i benefici economici e sociali che ne derivano.

Con le dovute distinzioni e differenze tra loro, le comunità energetiche sono tutte accomunate da uno stesso obiettivo: fornire energia rinnovabile a prezzi accessibili ai propri membri, piuttosto che dare la priorità al profitto economico come una società energetica tradizionale.

Decentramento e localizzazione della produzione energetica sono i principi su cui si fonda una comunità energetica che, attraverso il coinvolgimento di pubblica amministrazione, cittadini, attività commerciali e imprese del territorio, risulta in grado di produrre, consumare e scambiare energia in un'ottica di autoconsumo e collaborazione. Il concetto di autoconsumo si riferisce alla possibilità di consumare in loco l'energia elettrica prodotta da un impianto di generazione locale per far fronte ai propri fabbisogni energetici.

Produrre, immagazzinare e consumare energia elettrica nello stesso sito prodotta da un impianto di generazione locale permette al prosumer di contribuire attivamente alla transizione energetica e allo sviluppo sostenibile del Paese, favorendo l'efficienza energetica e promuovendo lo sviluppo delle fonti rinnovabili. Oggi l'autoconsumo può essere attuato non solo in forma individuale ma anche in forma collettiva all'interno di condomini o comunità energetiche locali.

L'aumento della generazione distribuita, soprattutto tramite la diffusione di sistemi fotovoltaici, rende rilevante l'integrazione della produzione e il consumo di energia all'interno di quartieri e distretti e all'interno di reti di media e bassa tensione.



Le Comunità energetiche

Affrontare la pandemia prospettando un nuovo modello sociale e nuovi stili di vita è un necessario esercizio anche per i corpi intermedi, per creare nuovi modelli di produzione e abbracciare comportamenti più sostenibili.

Nell'ambito di questo percorso, nella riconquista di ruoli a tutt'oggi troppo delegati anche nelle comunità locali, si innestano i nuovi processi partecipativi incentrati sulla produzione di energia da fonti rinnovabili e sull'uso di impianti locali di generazione di energia distribuita.

Le comunità energetiche come possibile esempio di nuovo modello di sviluppo locale sia delle comunità che delle figure attive del consumatore (prosumer) devono mirare anche a quella sostenibilità economica che resta comunque una priorità degli interventi e/o degli incentivi previsti.

La produzione locale considerata marginale rispetto alle grandi produzioni di centrali energetiche, diventa valore strategico nel processo di transizione energetica ed è la base della rivoluzione verde anche come lotta alla disuguaglianza economica e all'ingiustizia socio-ambientale riportando contestualmente al centro la figura del consumatore come produttore/consumatore energetico.

La Comunità energetica diventa uno dei tratti distintivi del modello locale riportandola ad una dimensione territoriale di "comunanza" di obiettivi etici.

Quindi energie diffuse da fonti rinnovabili utili all'uso domestico, ma anche energia delle persone che decidono volontariamente di unirsi per fare la differenza, per cooperare.

La Comunità energetica, dunque, significa dimensione comune, ma significa anche ristabilire una relazione con l'ambiente a partire dall'uso di fonti rinnovabili per la realizzazione di un sistema economico e sociale sostenibile per le presenti e future generazioni.

Questo modello energetico, economico e sociale così come descritto presuppone la costruzione di un nuovo consumerismo basato sul ruolo centrale e attivo del prosumer (produttore e consumatore) che si evolve in "una comunità di prosumers", uniti in una finalità sociale di collettività forte e sostenibile in grado di costruire quel modello di generazione diffusa e solidale.

Raggiungimento della sostenibilità energetica insieme a quella sociale sono obiettivi ambiziosi, ma necessari e la presenza di Movimento Consumatori quale corpo intermedio è rappresentativo e protagonista nella negoziazione con la parte pubblica nella definizione dei cardini di tale modello.

"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

La transizione digitale dell'Unione europea: in quale direzione stiamo andando e quali saranno le ricadute per i consumatori?

Cristina Schepisi, ordinario di Diritto dell'Unione europea Università degli studi di Napoli Parthenope



Nell'attuale emergenza sanitaria stiamo assistendo ad un'esplosione dell'utilizzo delle nuove tecnologie in tutti gli ambiti, dall'istruzione, al lavoro, all'offerta di beni e servizi, alla pubblica amministrazione fino alla giustizia.

Si può dire che oramai dipendiamo dalla digitalizzazione e il digital divide, che ancora esiste in molte aree e in molte fasce della popolazione, rende urgente l'adozione di strumenti e riforme.

L'Unione europea aveva già in cantiere una serie di proposte per rafforzare e completare la transizione digitale, ma la pandemia da Covid-19 ha certamente accelerato tale fenomeno.

Nell'ultimo anno, anzi negli ultimi mesi, la produzione di proposte legislative, documenti, raccomandazioni è stata certamente ingente. Tra tali proposte spiccano quelle relative al Digital Service Act e al Digital Market Act, presentate dalla Commissione il 15 dicembre scorso.

Entrambe si propongono di disegnare una nuova cornice di regolazione per i fornitori di servizi della società dell'informazione e, in particolare, per le piattaforme digitali.

L'attenzione è ovviamente posta sui Gatekeeper, quelle piattaforme di enormi dimensioni - tipo Facebook, Amazon, Google, Youtube, ecc. - in grado di condizionare sia il comportamento del mercato che degli utenti.

Il Digital Market Act consentirà alla Commissione di intervenire ex ante, con rimedi strutturali e misure correttive laddove vi sia il rischio che le grandi piattaforme, pur non adottando (o non ancora) un comportamento contrario alle attuali regole antitrust siano

comunque in grado di restringere/falsare la concorrenza a danno di start up emergenti e dei consumatori.

In riferimento a questi ultimi, tra le altre cose, le piattaforme non potranno più, ad esempio, riservare ai propri servizi un trattamento più favorevole rispetto a servizi analoghi offerti sulla loro piattaforma da operatori terzi; oppure non potranno impedire ai consumatori di rivolgersi ad altre imprese al di fuori della piattaforma.

Se con il Digital Market Act, la Commissione rivolge la sua attenzione al mercato e alla concorrenza tra le imprese, l'obiettivo del Digital Service Act - che sostituirà l'attuale direttiva sul commercio elettronico, ritenuta oramai inadeguata a regolare l'ecosistema digitale - è invece quello di rafforzare il mercato unico dei servizi digitali, promuovendo da un lato l'innovazione e la competitività, e dall'altro tutelando, ed anzi, rafforzando i diritti degli utenti in Rete.

Il Digital Service Act propone nuove regole per una maggiore responsabilità e trasparenza delle piattaforme digitali, obiettivo che invece non era stato centrato attraverso la semplice auto-regolamentazione da parte degli stessi operatori di servizi digitali.

Le misure saranno volte a contrastare la diffusione di contenuti (ma anche beni e servizi) illegali attraverso meccanismi di segnalazione da parte degli utenti e tracciabilità dei fornitori; rendere conoscibili e trasparente il funzionamento degli algoritmi alla base della pubblicità online o di altri tipi di informazioni/raccomandazioni e consigli; dare la possibilità agli utenti di contestare in determinati casi le decisioni adottate dalla piattaforme circa la moderazione di contenuti online.

La modalità con la quale la Commissione si propone di intervenire è l'inserimento di obblighi procedurali tra i quali, la valutazione dei rischi da parte delle piattaforme di grandi dimensioni, e la predisposizione di procedure atte ad intervenire per correggere abusi o prevenire tali rischi. Dovrebbe inoltre essere istituita - sia a livello europeo sia a livello nazionale - un'autorità di controllo, con poteri anche sanzionatori nel caso di violazione degli obblighi procedurali da parte delle piattaforme digitali.

I benefici saranno innegabili. Come consumatori potremo infatti muoverci in un ambiente più protetto e aumentare così la nostra fiducia nella correttezza delle transazioni e della sicurezza dei contatti online. La fiducia è infatti un elemento centrale per il buon funzionamento di qualunque mercato, a maggior ragione di quello "digitale" che per sua natura opera in uno spazio "invisibile".

La Rete è inoltre a-territoriale per definizione e dunque non protetta dai confini e dalle singole regole nazionali. Un intervento europeo (con efficacia anche al di là del suo territorio), costituisce dunque la risposta migliore per "governare" lo spazio digitale con principi e regole del gioco uniformi. Una maggiore trasparenza delle piattaforme e dei loro processi algoritmici ci renderà inoltre maggiormente consapevoli della correttezza o bontà di taluni contenuti diffusi, nonché più autonomi nel gestire la nostra presenza online. Avremmo infatti maggiori poteri di segnalazione, così come potremo eventualmente scegliere se essere destinatari di pubblicità o di contenuti



personalizzati.

Se è attraverso una migliore regolamentazione del mercato che si tutelano maggiormente anche i diritti o, se al contrario, un mercato digitale non può funzionare senza porre al centro la persona e i suoi diritti fondamentali sono questioni che comunque partono da un medesimo punto di vista. Diritti e mercato non sono due sistemi paralleli, ma strettamente interdipendenti.

La Commissione lo ha capito, la sfida non è infatti solo sulla leadership economica e sull'innovazione tecnologica, ma anche sul diventare - l'Unione europea - il riferimento mondiale per il più elevato standard di tutela possibile dei diritti fondamentali, dei principi democratici e della Rule of Law, anche - e anzi, direi a maggior ragione nello spazio digitale. Processi algoritmici opachi, "targhettizzazione" degli utenti, "bolle" informative, manipolazione dei contenuti, delle informazioni e dello stesso pensiero, sono tutti aspetti che la Commissione intende combattere con la futura regolamentazione.

Non dimentichiamo infatti che, pochi giorni prima del Digital Service Act, la Commissione ha adottato, il 3 dicembre scorso il Democracy Action Plan, atto definito, dalla stessa Commissione, come complementare alla "Legge sui servizi digitali".

Nel mercato unico digitale la posta in gioco è dunque ancora più elevata: non si tratta più (o non solo) di proteggere al meglio il consumatore, come parte contrattuale debole, ma di tutelare il cittadino nei suoi diritti fondamentali sia individuali (in primis, la dignità) sia sociali o collettivi.



"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

Qualche indicazione sulle violazioni nel trattamento dei dati personali

Antonio Seminara, avvocato - dottore di ricerca in Diritto civile

Il momento "patologico" del trattamento dei dati personali può estrinsecarsi in diverse condotte, tutte comunque rientranti nella definizione generica di "violazione dei dati personali", contenuta nell'articolo 4 del Regolamento n. 679/2016.

Esemplificativamente, vi rientrano: il trattamento dei dati senza consenso, o comunque senza il rispetto delle forme e delle condizioni stabilite dal regolamento; l'acquisizione o diffusione fraudolenta degli stessi; la loro illecita distruzione; la falsità nelle dichiarazioni al Garante o il mancato rispetto dei suoi provvedimenti.

Una medesima condotta può assumere dei connotati rilevanti tanto penalmente quanto da un punto di vista amministrativo. Con riguardo al primo profilo, la normativa europea non interviene sulle disposizioni penali, lasciando agli Stati piena sovranità sulle medesime.

Diversamente, essa prevede, inasprendole, delle sanzioni amministrative pecuniarie, di cui è competente il Garante della privacy, fino a 10 milioni di euro (o al 2% del fatturato annuo della società, se più elevato), le quali raggiungono, per un gruppo particolare di violazioni, i 20 milioni (o il 4% del fatturato).

Accanto a queste, si prevede la possibilità per il Garante di imporre, al titolare del trattamento, delle immediate misure procedurali o tecniche di natura correttiva, comprensive della limitazione, sospensione e del blocco del trattamento stesso.

Tutte le sanzioni saranno ponderate secondo le caratteristiche del caso concreto, avuto riguardo alla natura della violazione e all'azienda che ne è autrice, secondo principi di effettività, proporzionalità e dissuasività. Esse sono impugnabili dinnanzi al Tribunale Amministrativo Regionale.



Per quanto riguarda il coordinamento tra l'ambito penale e quello amministrativo, il sistema assume, dunque, una struttura a doppio binario: gli eventuali procedimenti riguardanti il medesimo fatto procedono parallelamente, ognuno con le proprie conseguenze, non senza una reciproca influenza sul quantum di pena. L'art. 167 del Codice della privacy prevede, infatti, che ove sia applicata una sanzione amministrativa pecuniaria, questa determini una riduzione della pena, senza però specificare i criteri di riduzione.

Accanto alle conseguenze penali e amministrative, vanno ricordati gli effetti di natura civile, i quali consentono all'interessato che abbia subito la violazione di ottenere un risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale, secondo la lettura combinata degli artt. 2 della Costituzione, 2043 e 2059 del Codice civile.

Accanto a danni puramente patrimoniali, comprensivi delle perdite economiche e dei mancati guadagni che siano conseguenza dell'illecito trattamento, vanno considerati anche i danni non patrimoniali: questi ultimi, dal canto loro, includono sia le sofferenze morali, quanto le vere e proprie patologie psico-fisiche, derivanti dalla lesione del diritto alla privacy nelle sue diverse sfumature.

Tra i temi coinvolti nella materia della privacy, molto attuale e interessante è quello dei cookie – nuova forma di trattamento dei dati diffusa nel mondo digitale – e della

libertà del consenso ai primi da parte degli utenti di Internet. L'estrema pervasività di tale fenomeno, con l'evidente semplificazione del consenso espresso mediante clic (con tutte le conseguenze che ne derivano in termini di libertà e consapevolezza della scelta), rendono i cookie un oggetto di studio giuridico connotato da svariate criticità. Non è un caso che, tanto in ambito nazionale quanto europeo, le Autorità di settore abbiano dedicato, non sempre con la dovuta chiarezza e severità, una grande attenzione al tema in questione.



"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"

Digitalizzazione della giustizia amministrativa

Intervista a Roberto Pupilella, presidente Seconda sezione TAR Liguria

La giustizia amministrativa è forse il versante meno coinvolto nelle discussioni sulle forme della digitalizzazione, eppure sarà in quel perimetro che si giocheranno le partite decisive nelle relazioni fra Stato e cittadini. Per questo abbiamo chiesto un autorevole parere a Roberto Pupilella, presidente della seconda sezione del TAR della Liguria, a parte di lavori e discussioni aperte nel cuore della magistratura amministrativa.

Presidente, intanto proprio come utenti delle piattaforme digitali, come vi state organizzando. La giustizia amministrativa come si sta digitalizzando?

La Giustizia amministrativa dal 1° gennaio 2017 si è dotata di un processo interamente telematico nel quale notificazioni, atti di parte e provvedimenti del giudice sono redatti con modalità telematiche e in formato digitale, sia in primo sia in secondo grado.

Pur essendo la G.A. una piccola realtà (circa 450 giudici e 915 dipendenti), il contenzioso (50 mila ricorsi in primo grado e 10 mila in appello nel 2019) riguarda controversie che hanno come parte necessaria la PA, con la conseguenza che i provvedimenti di annullamento del giudice amministrativo, eliminando dal mondo giuridico atti o provvedimenti del potere pubblico, possono riguardare intere categorie di cittadini (esempio, annullamento di un piano urbanistico generale o di un regolamento in materia di igiene, traffico, scuola o ancora i provvedimenti delle Autorità di regolazione che disciplinano con i loro atti tariffe e servizi d'interesse d'interesse comunità). Proprio questo aspetto li rende interlocutori privilegiati degli enti intermedi e nel tempo, a partire dagli anni 90, con l'approvazione della l. n. 241\90 (sul procedimento amministrativo e il diritto di accesso) soprattutto in materia di interessi diffusi, le associazioni, ad esempio di protezione ambientale, hanno avuto accesso al processo amministrativo.

L'emergenza Covid-19 ha in qualche modo accelerato la corsa verso un'automatizzazione del contenzioso, anche in ambito amministrativo. Quali prospettive vede in questo scenario?

Il processo amministrativo, in virtù della sua struttura "digitale" ha sopportato il lockdown senza grandi ritardi. Dopo il blocco per legge fino al 15 aprile dei ricorsi, tutti i tribunali, grazie alla disciplina delle udienze da remoto contenuta nei Dl. 18, 28 e 137\2020 hanno potuto rispettare i propri calendari e hanno anche recuperato le poche (1 o 2) udienze rinviate per legge. Il processo da remoto sconta una non omogenea affidabilità della rete Internet su tutto il territorio nazionale e la difficoltà di collegare tutti i protagonisti da postazioni diverse considerando come tribunale il non luogo costituito dal Collegio riunito per la chiamata delle cause ovunque si trovino giudici e avvocati. La legge finanziaria ha protratto fino al 30 aprile 2021 le udienze da remoto e la GA si sta attrezzando per creare una propria piattaforma digitale che rafforzi la sicurezza delle udienze che attualmente vengono svolte sulla piattaforma Teams.

Nel nostro lavoro di ricerca è emerso con forza che ormai nelle relazioni di mercato, e tanto più in quelle con la Pubblica amministrazione, si impone sulla scena un nuovo protagonista che è appunto la potenza di calcolo e il sistema digitale che si intromette nel rapporto fra istituzioni e utenti. Come si modifica la dinamica nei giudizi con questo nuovo soggetto protagonista?



I giudici amministrativi hanno di recente affrontato i primi ricorsi nei quali si lamentava l'illegittimità di provvedimenti amministrativi il cui procedimento era stato totalmente affidato ad algoritmi. Il contenzioso, tra Ministero Istruzione e relativo ad un piano straordinario di assunzioni che coinvolgeva 10 mila insegnanti ha portato i giudici (TAR Lazio terza bis n.3769\2017; CdS VI n.2270\2019; n. 881\2020) ad indicare quali sono i requisiti per l'utilizzazione di procedure "robotizzate".

In sintesi, i principi espressi dalla giurisprudenza riprendono i principi espressi dalla Commissione europea per l'efficienza della giustizia (CEPEI 3\12\2018) che costituiscono un codice etico per l'uso della intelligenza artificiale nel processo.

Questi principi trovano la loro base giuridica nell'art 97 della nostra Costituzione e nell'art. 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Ue e possono così sintetizzarsi: imparzialità competenza e responsabilità del funzionario (umano titolare del potere di emettere l'atto) attraverso l'accessibilità e la partecipazione al procedimento da parte dei destinatari dello stesso e, soprattutto la conoscibilità del codice sorgente che ha poi prodotto la decisione impugnata. Quest'ultimo punto può essere condensato nell'affermazione che l'I.A. può essere usata soltanto "under user control" nel senso che il giudice in questo caso e comunque i destinatari delle scelte robotiche abbiano il controllo delle scelte compiute dall'algoritmo e le possano valutare sulla base di tre parametri: qualità e tracciabilità dei dati; trasparenza del codice sorgente; controllo umano. Quest'ultimo requisito ha fatto dire al cds (RG 881\2020) che il diritto alla protezione dell'algoritmo non può essere opposto alla PA che deve sempre avere il controllo sulla gestione del pubblico interesse. L'Ue ha pubblicato il 19 febbraio 2020 un libro bianco sulla I.A. che deve essere "umano-centrica" e tra le aree ad alto rischio che necessitano di una normazione ad hoc ha indicato insieme sanità, trasporti e polizia, giustizia. Se come

prevede il Parlamento europeo in un report del 22 ottobre 2020 il volume dei dati prodotti nel mondo passerà dai 33 zettabyte del 2018 ai 175 nel 2025, la moltiplicazione del contenzioso dovuto all'utilizzo di machine learning per processare questi dati sarà la sfida del futuro.

"CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE, UGUALMENTE CITTADINO"



La comunicazione pubblica nell'era digitale

Intervista a Sergio Talamo, direttore trasparenza e comunicazione Formez

G iornalista, docente in comunicazione e dirigente Formez PA, Sergio Talamo è da dicembre 2019 coordinatore del “Gruppo di lavoro - istituito presso il ministero PA - per la Riforma della comunicazione pubblica e l’elaborazione di una Social Media policy nazionale”.

Siamo in vista di un prossimo digital switch per la PA: dal prossimo 28 febbraio ogni attività che sarà proposta da apparati pubblici dovrà avere una versione digitale. Cosa comporta per il mondo dei comunicatori pubblici in particolare questa scadenza?

Siamo di fronte ad una nuova sfida, simboleggiata da una data, ma già ampiamente in corso. Lo Stato contribuisce con iniziative come il cashback, che producono l’effetto sperato in termini di abitudini dei cittadini. Ma la comunicazione non è fatta da un giorno magico, è rigore e metodo. Lo dimostra l’attività svolta dai comunicatori durante la pandemia, attraverso precise regole di ascolto e

di interazione. In questi mesi i comunicatori social hanno costruito un’idea di pubblica amministrazione come cantiere sempre aperto, in cui è possibile anche migliorarsi copiando gli altri. La comunicazione come casa del cittadino ma anche casa di vetro, cioè luogo in cui può trovare ciò che gli occorre perché gli si rivolge il linguaggio del servizio pubblico. Insomma, dal punto di vista della comunicazione, la digitalizzazione non è uno switch off, è un processo che abitua ad usare il digitale per tutti i processi che vanno al cittadino. Ad esempio: nessuno dovrebbe chiedere più ad un cittadino i suoi dati, occorre una banca dati individualizzata e un linguaggio comune dove gli strumenti informatici dialogano tra loro. Oggi siamo al punto che se io vado a ritirare una ricetta e la porto cartacea in una farmacia, il farmacista la deve decifrare... è incredibile che in tempi di lockdown questo problema sia stato risolto in un lampo: serve un’emergenza, un obbligo, per rendere abituale ciò che è normale?

Con l’evoluzione digitale delle attività pubbliche si aprono nuovi scenari per profili professionali e modelli organizzativi più innovativi. Cosa abbiamo nel nostro futuro da questo punto di vista?

Nel lavoro di riforma della legge 150/2000 siamo partiti proprio dal nodo delle competenze: a gestire i flussi comunicativi pubblici, cioè la voce dello Stato, non può essere il primo che capita. Il 16 giugno scorso abbiamo presentato a Palazzo Vidoni il documento di indirizzo elaborato dal Gruppo di lavoro per la riforma della legge 150 e una SMP nazionale. Il Gruppo di lavoro è stato istituito nel dicembre 2019 dalla ministra Fabiana Dadone per raccogliere i contributi di tutti gli stakeholder qualificati, cioè le organizzazioni del giornalismo e della comunicazione, le università, le regioni, i comuni, le associazioni civiche. La comunicazione è un punto-chiave del governo aperto, e non a caso il Gruppo è stato incardinato nel IV Piano OGP; e prevede che giornalisti, comunicatori ed esperti digitali facciano parte della stessa squadra.

Centrale in questa prospettiva di innovazione digitale sarà il rapporto con i sistemi di intelligenza artificiale e di automatizzazione delle relazioni. Come si adeguerà un apparato pubblico che dovrà avvalersi di queste tecnologie complesse?

Partiamo dalla constatazione che gli automatismi, quando si tratta di servizi alla persona, non possono mai essere del tutto autosufficienti, perché l’obiettivo della comunicazione resta sempre calibrare la prestazione su esigenze che spesso sono complesse e riguardano settori cruciali della vita. L’intelligenza artificiale propone soluzioni sempre più innovative, in forma ad esempio di bot e chatbot, ma occorre una regia umana che ragiona sugli obiettivi, agisce per migliorare l’interazione, rileva il feedback e si lascia rimodellare in funzione della citizen satisfaction. Il privato punta al profitto, e ogni tutela del cliente è finalizzata alla sua risposta in termini di consumo. Nel settore pubblico si deve tener conto di un “valore pubblico” che è fatto anche di etica e attenzione ai più deboli. Noi sintetizziamo così: dall’atto al risultato; dalla prestazione al servizio. Il digitale non può essere mai il traguardo ultimo, ma sempre e solo un potentissimo mezzo per la qualità della prestazione pubblica.

Nel nostro report abbiamo parlato di una nuova relazione negoziale in cui gli utenti diventano cittadini proprio condividendo e controllando le modalità tecnologiche di cui si avvarrà la PA. Quali dinamiche intravede in questa direzione ?

Questa visione si incentra soprattutto sulla valutazione da parte del cittadino della qualità dei servizi, e sulle forme di democrazia partecipativa che si sapranno attuare. Dal punto di vista delle norme questa aspirazione ha almeno 25 anni. Il legislatore inserisce una prescrizione, ma l’amministrazione, molto spesso la elude. A livello centrale la ministra Dadone ha di recente lanciato attraverso il Formez la piattaforma ParteciPA, e vi sono valide esperienze locali: ad esempio, la Regione Emilia-Romagna ha sperimentato ottime piattaforme per la valutazione civica. Oggi il problema è: come facciamo la valutazione? Il nostro obiettivo, suggerito dal documento di indirizzo, è operare attraverso una nuova struttura comunicativa, che abbiamo chiamato Area comunicazione, stampa e servizi al cittadino, che si occupa anche di citizen satisfaction in collaborazione con gli OIV che controllano l’attuazione della performance. La comunicazione produce indagini che rilevano le opinioni dei cittadini sulla qualità dei servizi, e dopo la rielaborazione dei dati si occupa di ri-orientamento del servizio, creando così un circolo virtuoso con le strutture produttive. Con la riforma, la funzione di indagine sulla soddisfazione dell’utente diventerà stabile. Solo chi usa un servizio può dirci come e se funziona.

Per concludere ci dia un’immagine secca che simboleggia la sua visione della nuova PA?

Un posto dove una persona “entra”, anche virtualmente, e subito si sente a casa sua, perché sa che troverà un’interlocuzione reale. Il futuro dell’amministrazione è l’assenza di barriere, che oggi invece sono la caratteristica prevalente e l’ostacolo principale ad una cittadinanza effettiva e non solo formale.

Consumers' magazine
il mensile dei consumatori

CONSUMERS' MAGAZINE - Periodico mensile - Registrazione del Tribunale di Roma n. 464 dell'8 ottobre 2007

Testata di MOVIMENTO CONSUMATORI - ASSOCIAZIONE

via Piemonte, 39/A - 00187 ROMA

Direttore responsabile: Rosa Miracapillo

A cura di Angela Carta e Piero Pacchioli

Progetto grafico: GIPSI Soc. Coop. Sociale ONLUS

via G. Gerlin, 16/8 - 30173 Mestre Venezia

Stampa: CENTRO SERVIZI EDITORIALI S.r.l.

via del Lavoro, 18 - 36040 Grisignano di Zocco

La testata ha percepito, nell’anno 2020, i contributi pubblici all’editoria ed è stata strumento informativo anche di importanti progettualità finanziate dal Ministero dello Sviluppo economico, dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali e dal Ministero dell’Interno.

Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

insieme per una società responsabile



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Consumers' news del 25 maggio 2018



Ritorno a fatturazione mensile. Grazie a ricorso di MC, tribunale di Milano inibisce a Sky aumenti dal 1° aprile 2018

Il tribunale di Milano, con ordinanza pubblicata ieri, ha accolto il ricorso cautelare del Movimento Consumatori e ha inibito a Sky di applicare le condizioni contrattuali con le quali la pay-tv ha modificato a partire ...

Comunicati | Pubblicati il 24.05.2018

» Leggi tutto



Festival dello sviluppo sostenibile. Goal 12 su consumo responsabile in collaborazione con le scuole coinvolte per "Giovani in azione globale"

Iscriviti alla nostra Newsletter

Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e sulle iniziative di Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti vai sul sito www.movimentoconsumatori.it. L'iscrizione è semplice e gratuita e puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

TUTTI I CITTADINI SONO SOPRATTUTTO CONSUMATORI. TUTTI I CONSUMATORI HANNO DIRITTI

Movimento Consumatori (MC) è un'associazione autonoma e indipendente, senza fini di lucro, nata a Milano nel 1985 dalla passione di alcuni intellettuali.

MC ha come obiettivi la difesa dei diritti e degli interessi individuali e collettivi degli utenti nei confronti di enti pubblici e imprese, il miglioramento della qualità della vita dei cittadini e lo sviluppo di una cultura consumeristica responsabile ed eco-compatibile.

MC è iscritto al registro delle associazioni di promozione sociale (APS) e aderisce alla Federazione Arci. È membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), costituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, e collabora con diverse realtà del terzo settore a sostegno di specifiche campagne sui diritti di cittadinanza e di consumo.

Movimento Consumatori monitora il rispetto delle normative vigenti da parte dei fornitori di beni e servizi, promuove campagne di sensibilizzazione (sui temi del risparmio energetico e

della tutela ambientale, della tutela dei piccoli risparmiatori, della finanza etica, del consumo critico, della lotta al gioco d'azzardo, della tutela della salute dei cittadini) e realizza iniziative di informazione volte a fornire a tutti, anche ad alcune categorie sensibili quali giovani, anziani, immigrati e diversamente abili, gli strumenti conoscitivi adeguati per diventare consumatori responsabili e attivi nel far valere i propri diritti. Movimento Consumatori conta più di 50 sezioni in tutta Italia che offrono quotidianamente informazioni, consulenza e assistenza stragiudiziale su tutte le tematiche di consumo.

Recentemente, per rendere ancora più universale il servizio di tutela individuale, MC ha messo a disposizione dei suoi associati anche un servizio innovativo di consulenza: lo Sportello del Consumatore online (www.sportello.movimentoconsumatori.it) è in grado di gestire le pratiche a distanza, grazie ad una ventina di esperti specializzati nelle tematiche di consumo.

diventa socio

Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative. Iscrivendoti a MC nazionale sarai:

TUTELATO: potrai usufruire di un qualificato servizio di consulenza legale in caso di violazione dei tuoi diritti di consumatore recandoti presso una delle nostre sezioni o dialogando direttamente da casa con uno dei consulenti del nostro sportello online (www.sportello.movimentoconsumatori.it)

INFORMATO: riceverai in abbonamento direttamente a casa tua Consumers' magazine, il nostro periodico, per essere sempre informato con notizie dal mondo del consumerismo.

AGGIORNATO: riceverai Consumers' news, la newsletter che ti aggiorni

na sulle iniziative di Movimento Consumatori.

Puoi diventare:

Socio sostenitore - quota 50 euro - iscritto a Movimento Consumatori nazionale con diritto alla consulenza legale tramite lo sportello online, all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news.

Socio a convenzione - iscritto a Movimento Consumatori nazionale nell'ambito di accordi stipulati con altre associazioni, enti e aziende. Se vuoi conoscere le agevolazioni previste dalle convenzioni attive o sei interessato a sviluppare una partnership con MC scrivi a tesseramento@movimentoconsumatori.it.

Per maggiori informazioni:

<http://www.movimentoconsumatori.it/p/424/iscriviti.html>

Telefono **06 4880053**

Email: tesseramento@movimentoconsumatori.it.

* Sezioni e Federate MC

ABRUZZO

Pescara, tel. 085 8962625

BASILICATA

Matera, tel. 329 1954667

CALABRIA

Lamezia - Vibo, tel. 351 8875229
Reggio Calabria, tel. 0965 1890326
Vibo Valentia, tel. 351 8595899

CAMPANIA

Avellino, tel. 393 0522360
Caserta, tel. 340 9072117
Napoli, tel. 340 9072117

EMILIA ROMAGNA

Bologna, tel. 051 277111
Modena, tel. 059 3367171
Ravenna, tel. 0544 423370

LAZIO

Roma Capitale, tel. 06 39735013
Tivoli, tel. 0774 334270

LIGURIA

Sanremo, tel. 0184 597675
Savona, tel. 019 807494

LOMBARDIA

Lecco, tel. 0341 365555
Milano, tel. 02 80583136
Varese, tel. 0332 810569

MARCHE

iesi, tel. 0731 209294

MOLISE

Campobasso, tel. 347 3309498

PIEMONTE

Asti, tel. 0141 557557
Biella-Vercelli, tel. 015 9893232
Cuneo, tel. 0171 602221
Torino, tel. 011 5069546

PUGLIA

Andria, tel. 333 9875273
Bari, tel. 329 1237435
Foggia e provincia, tel. 338 7979600
Lecce, tel. 0832 399128
Molfetta, tel. 340 6085572
Taranto, tel. 391 3312243

SARDEGNA

Sassari, tel. 340 3750660

SICILIA

Caltanissetta, tel. 339 2046198
Mazara del Vallo, tel. 0923 365703
Messina, tel. 090 2137769
Palermo, tel. 091 6373538

TOSCANA

Arezzo, tel. 055 901643
Firenze, tel. 348 3300140
Firenze Sud, tel. 328 3032480
Grosseto, tel. 366 1240400
Livorno, tel. 347 3388125
Piombino, tel. 348 8974227
Pistoia, tel. 0572 1910808
Versilia, tel. 339 4404036

UMBRIA

Perugia, tel. 075 5725016

VENETO

Padova, tel. 049 8256920
Rovigo, tel. 0425 727337
Venezia-Mestre, tel. 041 9691319
Verona, tel. 045 595210
Vicenza, tel. 0444 325767

FEDERATE

ACP, tel. 011 4366566
Adic Toscana, tel. 335 68 60 992
Adic Umbria, tel. 075 5004728
Sportello del Consumatore Liguria tel. 010 2467750
Tutelattiva, tel. 011 4346964

HAI ESTINTO UN PRESTITO PRIMA DELLA
SCADENZA?

PUOI OTTENERE UN RIMBORSO!

RIVOLGITI ALLO
**SPORTELLO PRESTITI
ESTINZIONE ANTICIPATA**

In caso di estinzione anticipata dopo il
2010 di

 **Contratti con cessione del Quinto dello
stipendio o della pensione**

 **Delegazione di pagamento**

 **Prestiti personali o finalizzati**

a seguito delle decisioni “Lexitor” della Corte
di Giustizia dell’Unione europea e dell’Arbitro
Bancario Finanziario, la banca o la finanziaria
devono restituire (in proporzione alla durata
residua) **gli interessi e tutti i costi, comprese
le spese di istruttoria o costo anticipato che
oggi non vengono restituiti.**



www.movimentoconsumatori.it

0115611414

verifica.finanziamento@movimentoconsumatori.it