



OSSERVATORIO I-COM SUI CONSUMATORI

**Presentazione progetto “Consumatori in rete” 2015
L’impatto delle tecnologie su regolazione ed enforcement dei
rapporti di consumo nei servizi a rete
16 settembre 2015**

- 1. Contesto ed obiettivi dell'iniziativa**
- 2. Modalità di svolgimento dell'iniziativa**
- 3. Piano degli incontri e delle attività**
- 4. Le proposte tematiche**
- 5. Il perimetro di indagine**
- 6. Questioni chiave**

1. Contesto ed obiettivi dell'iniziativa

Il progetto “Consumatori in rete” è giunto alla terza edizione e rappresenta un percorso di ricerca focalizzato su temi di particolare interesse sul versante dei **rapporti tra consumatori ed imprese** nei settori regolati, caratterizzati da infrastrutture di rete.

Tale **approccio trasversale** ha l'obiettivo di apprezzare le criticità peculiari per settore, abilitando altresì un **interscambio settoriale** delle migliori esperienze.

Il progetto, nell'ottica di consentire il più ampio coinvolgimento dei portatori di interesse, intende coinvolgere:

- le principali **imprese** operanti in Italia nei servizi a rete (con particolare focus su acqua, audiovisivo, energia, poste e telecomunicazioni);
- le **istituzioni** settorialmente competenti (AEEGSI, AGCOM, ART) e trasversali (AGCM, Garante Privacy);
- le **associazioni dei consumatori**.

I principali obiettivi dell'iniziativa sono:

- ✓ **individuare le principali criticità intersettoriali in materia di consumo con particolare riguardo alla attuale regolamentazione tematica;**
- ✓ **proporre e scambiare idee per individuare possibili soluzioni alle criticità emerse, anche in base alle esperienze internazionali;**
- ✓ **identificare, tenendo conto dei risultati dei lavori, proposte mirate volte promuovere modifiche di legge e/o regolamentari.**

2. Modalità di svolgimento dell'iniziativa

La peculiarità del progetto consiste nella preliminare **selezione, affinata e condivisa con gli stakeholder, di 4 argomenti** di particolare interesse.

Ognuno degli argomenti selezionati formerà oggetto di **specifiche analisi da parte I-Com**, estendendo, ove d'interesse, il raggio di osservazione al **confronto internazionale** ed alle istituzioni ed organizzazioni europee, e consentirà di raccogliere informazioni tratte **dall'esperienza diretta degli stakeholder** partecipanti.

A valle di ogni **incontro, svolto a porte chiuse**, I-Com fornirà ai partecipanti un **resoconto dei contributi** offerti dagli stakeholder che potranno, così, beneficiare di un documento riassuntivo delle posizioni espresse.

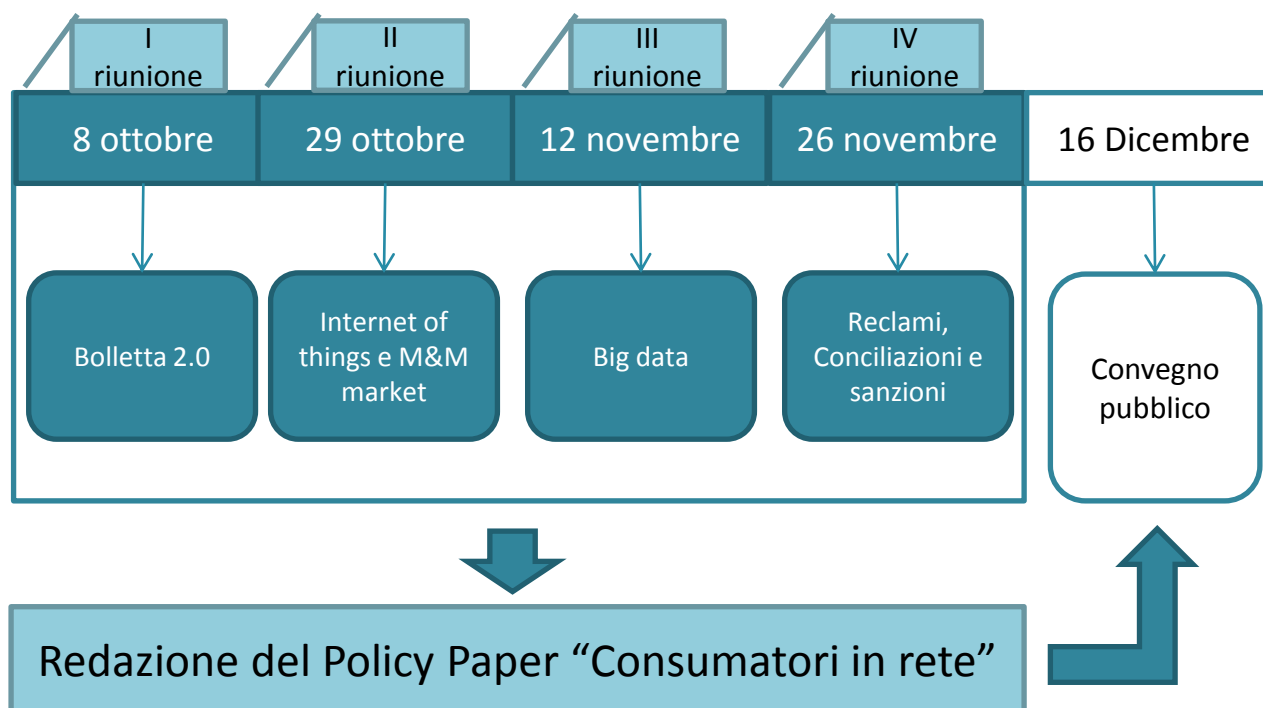
All'esito del percorso degli incontri, il lavoro confluisce in un **documento di Policy** che tiene conto delle posizioni espresse e delle analisi svolte.

Verranno, infine, individuate le **questioni chiave e proposte di intervento regolatorio** volte ad eliminare od attenuare gli effetti negativi delle criticità riscontrate.

3. Piano degli incontri e delle attività

Il progetto “Consumatori in rete” 2015 è composto da:

- **4 Incontri a porte chiuse**, che si terranno tra settembre e novembre dalle ore 17,30 alle ore 19,30 presso la sede di I-Com, secondo il calendario stabilito, e saranno dedicati distintamente ai temi individuati anche sulla base delle proposte dei partner;
- **1 Convegno pubblico** finale a dicembre.



4. Le proposte tematiche

Ognuno di questi argomenti formerà oggetto di un singolo dibattito e verrà dunque affrontato, con il **contributo attivo delle imprese** aderenti al progetto, **delle autorità/istituzioni** più direttamente coinvolte e **delle associazioni dei consumatori** attraverso il **supporto di ricerche e analisi (giuridiche ed economiche) condotte da I-Com**.

I-Com propone i seguenti **4 argomenti** di ampia portata e di potenziale interesse che presentano elementi significativi di riflessione.

Bolletta 2.0

*Internet of things
e M&M market*

Big data

Reclami,
conciliazioni e
sanzioni

Gli argomenti proposti hanno un minimo comune denominatore. Sono, infatti, tutti orientati all'innovazione dei servizi, dei mercati, delle tutele e presuppongono un approccio regolamentare altrettanto innovativo.

Nei settori regolati suscettibili di fatturazione, la bolletta assolve tradizionalmente ad una funzione di trasparenza delle informazioni relative al rapporto di utenza.

Negli ultimi anni, oltre a mantenere le predette funzioni, **il documento di fatturazione è divenuto uno strumento attraverso il quale perseguire obiettivi di più ampia portata.**

Costituiscono un esempio del nuovo approccio:

- la riforma sulla trasparenza dei documenti di fatturazione prevista dall'AEEGSI (settori dell'energia elettrica e del gas – delibera 501/14/r/Com e ss. modifiche ed integrazioni);
- la recente consultazione (delibera 23/15/Cons), avviata dall'AGCOM, con cui ha avanzato una proposta di modifica delle regole sul medesimo oggetto (bolletta 2.0).

Le nuove regole tengono conto di specifiche criticità di settore, riscontrate anche attraverso il monitoraggio dei reclami e segnalazioni pervenute alle autorità (es. contrasto al fenomeno dell'attivazione involontaria di servizi a valore aggiunto, riduzione del gap informativo, complessità di comunicazione, ecc.) e sono volte a:

- ✓ **ridurre i costi dei processi di fatturazione attraverso la dematerializzazione;**
- ✓ **semplificare la struttura della bolletta;**
- ✓ **promuovere modalità di pagamento automatici e, conseguentemente, ridurre il fenomeno della morosità (previsione di sconti agli utenti per la selezione di modalità automatiche di pagamento);**
- ✓ **fornire ai consumatori uno strumento semplificato per l'esercizio dei propri diritti;**
- ✓ **abilitare il contenimento della spesa da parte dei consumatori (efficientamento dei consumi energetici) e fornire una misura per il raffronto delle offerte presenti nel libero mercato.**

4.2. Internet of things e Machine to Machine market

Le nuove tecnologie di connessione e comunicazione tra oggetti (internet of things e Machine-to-machine market) impongono **riflessioni sull'adeguatezza delle attuali regole**, che rischiano di limitare l'evoluzione del mercato e lo sviluppo di nuovi business per le imprese e di nuovi servizi per i consumatori.

Recentemente l'Agcom ha effettuato e concluso indagini conoscitive riguardo i principali aspetti innovativi dei mercati delle comunicazioni che coinvolgono trasversalmente i settori regolati in esame. Tra queste figura un'indagine sui servizi di comunicazione machine-to-machine (M2M) (delibera n. 120/15/CONS) che analizza i driver che influenzano lo sviluppo e le modalità di utilizzo dei servizi M2M e, più in generale, dell'Internet of Things.

I servizi M2M rappresentano una categoria ampia di servizi applicativi che condividono alcune caratteristiche comuni, ma che possono differenziarsi anche sensibilmente rispetto alle soluzioni tecniche ed architetture utilizzate e alle modalità di fruizione da parte degli utenti finali.

Smart
metering

Smart grid

Smart city

Sicurezza
pagamenti

Connected
cars ed
infotainment

Le nuove tecnologie di ricerca ed analisi dei dati, definite applicazioni “Big Data”, rappresentano una **rivoluzione dei processi aziendali e dei prodotti/servizi.**

La mole di informazioni che viene generata da consumatori/utenti, attraverso l’utilizzo di social media, smartphone, applicazioni e piattaforme online, è estremamente ampia e costituisce una fondamentale leva per la **creazione di valore nella dinamica competitività delle imprese e per il miglioramento dei prodotti e servizi rivolti a consumatori/utenti.**

Una delle caratteristiche delle metodologie di analisi basate sui Big Data è la sua potenziale applicazione in tutti i settori economici.

Tra i possibili benefici derivanti dall’utilizzo dei big data vi è la possibilità di:

- **innovare il prodotto/servizio (riduzione del time to market dei nuovi prodotti/servizi, personalizzazione del prodotto/servizio, miglioramento della qualità e della immagine aziendale);**
- **creare nuovi modelli di business ed ottimizzazione processi: aumento efficienza, riduzione costi, miglioramento efficacia, flessibilità e capacità di adattamento alle mutevoli condizioni del mercato;**
- **migliorare la capacità di gestione delle imprese.**

Se, da una parte, appaiono evidenti le opportunità derivanti dai Big Data, dall’altra parte, occorre ancora definire un assetto regolatorio idoneo a non ingessare l’innovazione ed al contempo evitare problemi relativi alla privacy.

Il tema in questione verte su quegli aspetti del rapporto tra consumatori ed imprese che afferiscono **all'esercizio delle tutele ed alle modalità/possibilità di definizione delle controversie** tra utenti/consumatori e imprese.

La maggior parte delle autorità di settore hanno predisposto **procedure pubbliche** al fine di avviare formalmente le contestazioni (procedure di reclamo presso autorità e impresa) e per consentire la definizione spontanea o alternativa (es. conciliazione presso l'autorità) delle stesse.

I **modelli e procedure di tutela pubblica che ne seguono risultano differenziate**, a seconda del settore, sotto molteplici profili: **modalità di reclamo** (reclamo formale scritto o con modalità alternative), collegamento a **sistemi di indennizzo** per mancata o tardiva risposta a reclamo, **procedure di reclamo** presso l'autorità (es. nel settore energia), ecc.

Un'ulteriore differenziazione dei modelli di tutela pubblica afferisce anche alla **composizione stragiudiziale delle controversie**. In un segmento in cui è molto forte il ruolo delle associazioni dei consumatori attraverso la c.d. "**conciliazione paritetica**", anche in questo caso le Autorità hanno previsto **procedure gratuite pubbliche di conciliazione**, tuttavia, con differenti modalità di gestione ed **effetti dal punto di vista sanzionatorio**. Inoltre, il tema delle forme alternative di tutela ha assunto di recente una dimensione europea.

5. Il perimetro di indagine

Bolletta 2.0

I-Com propone un approfondimento sulle nuove regole (approvate e proposte) della bolletta 2.0 al fine di valutarne, nelle more della loro entrata in vigore (nel settore energia prevista per gennaio 2016), gli aspetti caratteristici ed il loro potenziale impatto sul rapporto di consumo. Forma, inoltre, parte integrante dell'analisi una valutazione circa l'opportunità di replicare tali regole in altri contesti di mercato.

Internet of things e M&M market

I-Com intende procedere ad analizzare le caratteristiche dei mercati tecnologici in esame focalizzando l'attenzione sulle possibili applicazioni per settore, in cui la regolazione, coordinata tra autorità, può avere un ruolo nella promozione e sviluppo di soluzioni innovative a beneficio del consumatore e delle imprese. Verranno, perciò, descritte le caratteristiche dei progetti in essere sottolineandone gli aspetti critici ed i vantaggi per consumatori ed imprese.

Big data

Vista la complessità delle implicazioni normative di questa nuova rivoluzione basata su big data ed in considerazione delle proposte di riforma avanzate in sede comunitaria, I-Com intende, previo approfondimento sul tema e procedendo ad illustrare una rassegna delle esperienze applicative nei settori in esame, focalizzare l'attenzione sui rischi ed opportunità per imprese e consumatori derivanti dal loro utilizzo, evidenziando i principali orientamenti delle istituzioni europee e nazionali.

Reclami, conciliazioni e sanzioni

I-Com propone, in questo caso, una descrizione e raffronto delle esperienze nazionali e sulle procedure di reclamo, indennizzo e conciliazione, illustrando altresì gli aspetti sanzionatori collegati. I-Com, inoltre, intende interrogarsi sulla opportunità di rivedere tali procedure e regole in una chiave innovativa che tenga conto del processo in atto di transizione di tradizionali servizi di contatto con i consumatori verso strumenti web based.

6. Questioni chiave

In considerazione delle proposte tematiche suggerite e sinteticamente descritte, si chiede ai partecipanti di contribuire alla definizione degli argomenti di interesse, sottolineandone, per ciascun settore di riferimento o di competenza, i profili di analisi di maggiore interesse.

Allo scopo di uniformare gli interventi verso una struttura comune vengono di seguito suggerite alcune questioni chiave:

- ✓ *Quali sono gli aspetti maggiormente di interesse delle nuove regole 2.0 sui documenti di fatturazione che meritano un'attenta analisi? Quanto è sentito nel settore di riferimento il problema della morosità dei pagamenti e come la bolletta/fattura 2.0 può favorire una riduzione di tale fenomeno?*
- ✓ *Rispetto ai mercati emergenti basati sull'internet of things e M2M quali sono le implicazioni e le esperienze applicative nel settore di riferimento? In tale scenario tecnologico, quale dovrebbe essere l'approccio delle autorità di settore nel promuovere lo sviluppo di progetti basati sulle nuove tecnologie? Quale il coordinamento necessario tra Autorità?*
- ✓ *Quali le opportunità ed i rischi dall'utilizzo di analisi basate sui big data nel settore di riferimento? Quale il compito del legislatore per non ingessare il mercato e per non perdere capacità competitiva con gli altri paesi occidentali?*
- ✓ *Nel settore di riferimento, quali sono le maggiori criticità che afferiscono i singoli aspetti della tutela del consumatore (procedura di reclamo, sistema indennitario, conciliazione pubblica, sistema sanzionatorio)? Si ritiene che possano essere varate nuove regole di tutela dedicate al consumatore smart (consumatore che utilizza abitualmente gli strumenti web based per rapportarsi con le imprese)?*

Coordinatori del progetto

Stefano da Empoli

(daempoli@i-com.it)

Giorgio Marini

(marini@i-com.it)



Piazza dei Santi Apostoli 66

00187 Roma

tel. +39 06 4740746

fax +39 06 4746549

info@i-com.it

www.i-com.it