

TAVOLO DI LAVORO STRATEGICO “COMUNICAZIONE” DOCUMENTO UNITARIO

Il Tavolo strategico Comunicazione ha redatto un *documento unitario* contenente indirizzi e proposte da avanzare durante la prossima riunione del CNCU “Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti” sulle seguenti tematiche:

1)

Diritto all’accesso alla rete da parte di tutta l’utenza

Il tema del diritto all’accesso alla rete da parte di tutta l’utenza è ancor più attuale ed urgente se correlato alla pandemia in corso che ha stravolto le abitudini di vita e di lavoro dell’intera popolazione, in quanto i mezzi di comunicazione a distanza, che consentono l’espletamento di servizi essenziali, quale, per esempio, il *telelavoro*, hanno risposto all’esigenza di distanziamento sociale imposta, ma, al tempo stesso, hanno reso ancor più distanti coloro che non hanno accesso a tali mezzi per l’impossibilità o la bassa possibilità di accesso alla rete.

In molti settori (scuola, INPS, salute ecc.) la difficoltà di accesso ad internet è risultata ancor più marcata, mentre, in tali ambiti, la rete di comunicazione deve essere considerata una infrastruttura essenziale.

È ormai necessario prevedere ciò che ora non è garantito, ovvero che l’intera popolazione, possa disporre di un efficace accesso ad internet ad una velocità adeguata a costi contenuti, mediante la predisposizione di *pacchetti base* che consentano di essere utilizzati anche dalle fasce più deboli.

A tal fine, si rende necessario:

- un monitoraggio delle offerte commerciali per individuare cosa possa intendersi per **pacchetto base**;
- la previsione di appositi **bonus** destinati alle fasce di popolazione più svantaggiate;
- la previsione di **interventi strutturali** per arrivare nelle zone sfornite di servizio o mal fornite, estendendo una minima copertura a tutto il territorio nazionale.

Emerge pertanto la necessità di rilanciare il c.d. **Servizio Universale**.

Si tratta di uno strumento già esistente che trova il suo fondamento nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche – D.Lgs. 259/2003, artt. 53 e seguenti, e che ha avuto attuazione, sotto vari aspetti, in diverse delibere dell’Autorità Garante per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il **Servizio Universale** è definito nel sito web dell’Autorità “*l’insieme dei servizi messi a disposizione di tutti gli utenti finali a un livello qualitativo stabilito e a un prezzo accessibile, indipendentemente dalla posizione geografica*” (<https://www.agcom.it/prestazioni-di-servizio-universale>).

La recente DIRETTIVA (UE) 2018/1972 ,che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, definisce il servizio universale come *una rete di sicurezza per garantire almeno la disponibilità di un insieme minimo di servizi per tutti gli utenti finali e a prezzo abbordabile per i consumatori, dove il rischio di esclusione sociale derivante dalla mancanza di tale accesso impedisce ai cittadini di partecipare pienamente alla vita sociale ed economica*¹ e statuisce che *una delle esigenze fondamentali del servizio universale consiste nel garantire che tutti i consumatori possano accedere, a un prezzo abbordabile, a un servizio di accesso adeguato a internet a banda larga disponibile nonché a servizi di comunicazione vocale, in una postazione fissa.*²

La direttiva prevede, inoltre, che *ciascuno Stato membro definisce, alla luce delle circostanze nazionali e della larghezza minima di banda di cui dispone la maggioranza dei consumatori nel territorio di tale Stato membro, [...] il servizio di accesso adeguato a internet a banda larga [...] al fine di garantire la larghezza di banda necessaria per la partecipazione sociale ed economica alla società.*³

Alla luce di tali previsioni il Servizio Universale costituisce uno strumento concepito giustappunto per garantire l'accesso alla rete: in parole povere, il Servizio Universale è finalizzato a garantire connettività per tutti.

In potenza, esso si profila come uno strumento di inclusione potentissimo; tuttavia, sul piano concreto appare che le capacità del Servizio Universale di offrire risposte alle esigenze di connettività dei cittadini sia molto bassa.

In primis, deve rilevarsi che attualmente gli **standard di velocità** del servizio risultano inadeguati rispetto alle esigenze moderne, così da svilire l'inclusività che si intravede a fondamento stesso del Servizio Universale, infatti attualmente le norme in uso prevedono che il servizio universale garantisca un accesso ai dati alla velocità di 56k.

Sussiste, pertanto, il concreto pericolo che coloro che dovrebbero pienamente fruire del “*Servizio Universale*” siano incapaci di fatto a utilizzare, per limiti oggettivi della connessione disponibile, di un insieme minimo di servizi on-line, in grado di garantire l'inclusione sociale, come ben specificato nella lista allegata al Codice europeo delle comunicazioni elettroniche⁴ (che contempla, ad esempio, e-mail, motori di ricerca, strumenti di istruzione e formazione, stampa o notizie online, ordini o acquisti online di beni o servizi, servizi bancari online, servizi dell'amministrazione digitale, social media, messaggistica istantanea, chiamate, videochiamate, etc.).

¹ Rif. DIRETTIVA (UE) 2018/1972, capoverso (212)

² Rif. DIRETTIVA (UE) 2018/1972, capoverso (214)

³ Rif. DIRETTIVA (UE) 2018/1972, art. 84, comma 3

⁴ Rif. DIRETTIVA (UE) 2018/1972, ALLEGATO V, INSIEME MINIMO DI SERVIZI CHE IL SERVIZIO DI ACCESSO ADEGUATO A INTERNET A BANDA LARGA È IN GRADO DI SUPPORTARE AI SENSI DELL'ARTICOLO 84, PARAGRAFO 3

In tale ottica, ed a riprova della “*domanda di copertura*” nelle zone non raggiunte dalla rete tradizionale, si rileva che accanto al Servizio Universale si diffondono gli investimenti di privati nella tecnologia FWA (misto radio-fibra), ritenuta adatta a raggiungere le aree geograficamente penalizzate.

Ciò lascia pensare che il mercato stia *scommettendo* contro la capacità di espansione e copertura della rete, postulando conseguentemente la sconfitta dei piani attuali di copertura.

Tutto ciò considerato, appare necessario quindi riparametrare integralmente il **Servizio Universale**, in ottica di breve termine, facendo sì che sia maggiormente congruente alla *ratio* di inclusività che ne ha determinato la genesi, ovvero garantire una connessione adatta per chiunque.

Tale scelta appare consona con le tendenze europee e soprattutto sinergica con gli obiettivi dell’Agenda ONU 2030: la pandemia ha mostrato la capacità della rete di favorire la riduzione degli spostamenti, limitandone gli impatti negativi a livello di produttività ed inquinamento, così da rendere più sostenibile l’attuale sistema nel suo complesso.

Infine, l’emergenza che stiamo vivendo ci ha mostrato quanto internet è stato ed è importante per associarsi, studiare, creare svago, cercare ed ampliare nuove competenze, svolgere attività d’impresa, entrare in contatto con la Pubblica Amministrazione, acquistare beni e servizi.

Dunque, Internet non stimola solo la libertà di espressione ma – in prospettiva - anche ogni altro diritto.

Questo perché Internet non è solo uno strumento comunicativo ma un luogo dove esercitare sempre più diritti, al punto da poter affermare che oggi viviamo una parte importante della nostra esistenza anche on-line.

L’utilizzo di questo strumento di partecipazione ed innovazione sociale presuppone però l’effettivo accesso a questo luogo. Accesso effettivo vuol dire che tutti dovrebbero avere almeno due cose:

- la possibilità tecnica di connettersi ad Internet, in modo uguale e neutrale;
- le adeguate competenze e conoscenze per sfruttare al meglio tutte le possibilità della rete.

Il raggiungimento di una reale inclusione sociale, la cosiddetta democrazia digitale o cittadinanza digitale, implica il riconoscimento di alcuni principi basilari. In altre parole, si dovrebbero realizzare le infrastrutture essenziali per la futura società digitale e riconoscerne contemporaneamente i relativi diritti.

Nel 2015 il nostro paese varò la Dichiarazione dei Diritti in Internet, da molti definita come una sorta di Costituzione di Internet, che traccia diritti e doveri dei cittadini digitali per quel che concerne l’uso della rete. Per la prima volta il parlamento italiano ha prodotto una Carta di portata internazionale e di spirito costituzionale, al cui art. 2 si legge che:

“1. L’accesso ad Internet è diritto fondamentale della persona e condizione per il suo pieno sviluppo individuale e sociale.

2. *Ogni persona ha eguale diritto di accedere a Internet in condizioni di parità, con modalità tecnologicamente adeguate e aggiornate che rimuovano ogni ostacolo di ordine economico e sociale.*

3. *Il diritto fondamentale di accesso a Internet deve essere assicurato nei suoi presupposti sostanziali e non solo come possibilità di collegamento alla Rete.*

4. *L'accesso comprende la libertà di scelta per quanto riguarda dispositivi, sistemi operativi e applicazioni anche distribuite.*

5. *Le Istituzioni pubbliche garantiscono i necessari interventi per il superamento di ogni forma di divario digitale tra cui quelli determinati dal genere, dalle condizioni economiche oltre che da situazioni di vulnerabilità personale e disabilità”.*

A livello internazionale significative sono le esperienze dello Stato di New York e della Grecia.

A riprova che il diritto di accesso ad Internet vuol dire contribuire al benessere dei cittadini ed assicurare una gestione delle risorse più attenta: è notizia degli ultimi giorni che nello stato di New York internet è diventato servizio universale, nella consapevolezza che in una società sempre più digitalizzata, spiegano i portavoce del sindaco, la connessione a internet non è più un lusso, ma una necessità, la cui mancanza si tramuta in uno svantaggio competitivo che ricade non solo sui singoli ma anche sulla economia complessiva della città.

Niente Internet vuol dire limitato accesso alle offerte di lavoro e alle possibilità occupazionali e di formazione, con conseguenze dannose su tutta l'economia locale.

(<https://www.corrierecomunicazioni.it/telco/stop-al-digital-divide-a-new-york-internet-diventa-servizio-universale/>)

Tra i paesi europei, la Grecia ha inserito l'accesso a Internet in Costituzione, nel 2001.

La modifica costituzionale non ha, purtroppo, portato grandi risultati dal punto di vista delle performance digitali calcolate in base agli indicatori del Report DESI (“The Digital Economy and Society Index”) della Commissione Europea, che tiene conto dei parametri connettività, capitale umano, uso dei servizi internet, integrazione della tecnologia digitale, servizi pubblici digitali.

Questo a dimostrazione del fatto che il mero riconoscimento costituzionale non è da solo sufficiente da assicurare la digitalizzazione del paese.

La Grecia, infatti, occupa ad oggi la penultima posizione tra i 29 paesi considerati, anche se ha fatto registrare miglioramenti più marcati rispetto la media europea nella digitalizzazione dei servizi pubblici grazie a un piano nazionale di digitalizzazione 2016-2021.

Alla base del diritto del consumatore all'inclusione nella società e nell'economia digitale vi è dunque la disponibilità di adeguate reti di comunicazione, terminali d'utente e opportunità di formazione: ciò è attuabile, *in primis*, attraverso la disponibilità per tutta la popolazione, nessuno escluso, e sull'intero territorio nazionale dell'accesso a Internet a banda ultra-larga sia fisso che mobile.

Bisogna mettere in atto iniziative volte ad incrementare la copertura dei servizi a banda ultra-larga, con particolare riferimento alla parte della popolazione ad oggi non coperta, e ad espandere la capacità di banda, attraverso la promozione degli investimenti e finanziamenti pubblici, facendo leva

sull'attuale flessibilità consentita dall'Unione Europea per effetto dell'emergenza Covid-19, con riferimento al recovery fund per garantire la digitalizzazione del Paese.

Si ritiene, inoltre, che a tutta la popolazione sull'intero territorio nazionale, comprese zone rurali e montane debba essere garantito almeno l'accesso a banda ultra-larga da rete fissa, da realizzare con ogni disponibile soluzione di accesso, prevedendo quindi un'integrazione del servizio universale fra telefonia fisse e mobile anche di tipo radio, con prestazioni almeno pari a quelle nominali della tecnologia FTTC/VDLS2, ossia almeno 100Mb/s in download e 20Mb/s in upload. In caso di accesso radio, si ritiene che occorra prediligere la realizzazione di tale collegamento nella tecnologia più evoluta attualmente disponibile.

Secondo il suddetto Codice Europeo *“l'accesso adeguato a internet a banda larga apporta benefici non solo al settore delle comunicazioni elettroniche, ma anche al più ampio settore dell'economia online e alla società nel suo complesso. La fornitura di una connessione che supporti la velocità della banda larga a un numero crescente di utenti finali consente loro di fruire dei servizi online e di partecipare così attivamente alla società digitale. Garantire tali connessioni sulla base degli obblighi di servizio universale è sia nell'interesse pubblico sia nell'interesse dei fornitori di comunicazioni elettroniche”*⁵.

Tale previsione del Codice Europeo e gli interventi urgenti sopra auspicati, aprono la strada ad una iniziativa, possibilmente congiunta tra associazioni dei consumatori ed Agcom, per richiedere al Governo la rapida emissione di una normativa nazionale, in linea con il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche⁶, che definisca e declini come **obbligo di servizio universale la disponibilità di un servizio di accesso adeguato a internet a banda larga nonché a servizi di comunicazione vocale, in una postazione fissa garantendo il continuo innalzamento dei minimi di velocità di accesso adeguandoli allo sviluppo tecnologico.**

L'attuale emergenza sanitaria e le conseguenti misure restrittive adottate hanno messo fortemente in evidenza che è necessario garantire ai cittadini pari opportunità digitali per assicurare una piena inclusione sociale.

Tenendo conto che, secondo il Codice Europeo, il servizio di accesso a internet a larga banda, può considerarsi adeguato, nella misura in cui tenga conto di una capacità in crescita costante, la norma, a tal fine, dovrebbe prevedere una revisione periodica (con un periodo che non vada oltre i due anni) per ridefinire, in base al progresso tecnologico, all'evoluzione del mercato e alla domanda degli utenti³, le prestazioni tecniche del servizio.

⁵ Rif. DIRETTIVA (UE) 2018/1972, capoverso (242)

⁶ Rif. DIRETTIVA (UE) 2018/1972, art. 84, comma 1

Per esempio, se oggi il servizio di accesso a internet a larga banda potrebbe considerarsi adeguato, se fornisse prestazioni nominali di 100Mb/s in download e 20Mb/s in upload, il progresso tecnologico, l'evoluzione del mercato e la domanda degli utenti potrebbero, in tempi brevi, richiedere che le prestazioni nominali evolvano a 300Mb/s in download e 100Mb/s in upload, poi a 1Gb/s in download e 1Gb/s in upload, e così via.

Occorre comunque considerare che anche il divario fra velocità di download e upload deve fortemente ridursi per garantire la corretta inclusione del cittadino che necessita di trasmettere dati e non solo riceverli diventando così vero consumatore della rete.

Il Codice Europeo contempla l'opportunità *“che gli Stati membri abbiano anche la possibilità di assicurare ai cittadini in movimento prezzi abbordabili per i servizi di accesso adeguato a internet a banda larga e di comunicazione vocale in una postazione che non sia fissa, qualora lo ritengano necessario per garantire la piena partecipazione dei consumatori alla vita sociale ed economica”*.

Con il conforto di questa indicazione del Codice Europeo, sarebbe, infine, auspicabile che, nel corso della suddetta revisione periodica della norma, si possa affiancare all'obbligo di disponibilità di un servizio di accesso adeguato a internet a banda larga in postazione fissa, anche quello in postazione mobile.

Inoltre, per assicurare più velocemente e con maggiori garanzie tale obiettivo, è fondamentale il progetto di unificazione in un'unica infrastruttura d'accesso delle reti fisse in fibra ottica, garantendo, dunque una vigilanza sull'assenza di possibili posizioni dominanti.

Per garantire una efficace inclusione digitale non basta la disponibilità dei suddetti accessi a larga banda, ma ad essa deve essere associata una adeguata e trasparente qualità del servizio, ottenibile solo se si impongono:

- il rispetto di una **velocità minima garantita** contrattuale per le comunicazioni fisse che mobili;
- l'obbligo di una chiara informativa contrattuale sulla **velocità dichiarata** e sulla **velocità massima stimata**⁷ per le comunicazioni mobili, che l'utente ha diritto di conoscere.

Si ritiene che gli utenti, per poter esercitare il proprio diritto (sancito dal Regolamento UE 2015/2120 Telecom Single Market) a verificare la corretta applicazione di tali garanzie di trasparenza sulla qualità del proprio servizio broadband mobile, dovrebbero disporre di uno **strumento di test** (cioè un'App), certificato da Agcom, gratuito e non corrosivo del traffico dati, fruibile da contratto (applicazione zero-rating), che agisca non solo su comando dell'utente, ma anche in background.

⁷ Definizione introdotta nel Regolamento UE 2015/2120 Telecom Single Market e nelle Linee Guida Berec BoR (16) 127 su Net Neutrality.

La funzionalità in background permetterebbe, in particolare, ad Agcom, l'elaborazione di misure statistiche complessive sulla effettiva velocità conseguita dall'utenza, espletando in tal modo gli obblighi in materia di vigilanza e monitoraggio che il Regolamento impone alle ANR, affinché queste garantiscano che gli utenti finali siano in grado di esercitare effettivamente i propri diritti, conformemente al Regolamento, e che siano rispettate le norme sulla salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta.

Concludendo, oltre ad una adeguata rete di accesso, l'utente deve disporre di adeguati terminali, di alte prestazioni, che garantiscano una soddisfacente fruibilità di tutti i servizi che ne permettono l'inclusione digitale: PC, tablet, smartphone, router.

A tale scopo dovrebbero essere istituzionalizzate opportune agevolazioni economiche da parte dello Stato, con un contributo annuale, per cittadino, all'acquisto di tali dispositivi.

I criteri di erogazione dei contributi devono essere tali da poter concedere al cittadino una connettività adeguata allo standard in essere, sostenendo gli acquisti in misura tangibile ed evitando l'utilizzo di terminali con tecnologie obsolete. Il contributo potrebbe essere accompagnato da una campagna sul riciclo dei terminali vetusti, importante dal punto di vista della sostenibilità ambientale.

Inoltre, con riferimento ai dispositivi, deve essere dato nuovo impulso alla lotta contro l'obsolescenza programmata, che limita la durata dell'hardware. Da questo punto di vista, appare opportuno un approccio "multicanale" (educativo per i consumatori, tecnico-normativo per le aziende) che di fatto possa spingere l'intero settore su tecnologie progressivamente più longeve.

2)

Educazione ed inclusione al digitale

Vivendo in un periodo storico fortemente digitalizzato, dove la tecnologia e l'accesso alla rete è ormai alla portata di (quasi) la totalità della popolazione, ciascuno di noi è classificabile come un '*prosumer*' – cioè produttore e consumatore, al tempo stesso, di contenuti informativi – è assolutamente indispensabile investire sull'educazione digitale del cittadino.

Le tecnologie connesse all'uso della rete internet trascinano ramificazioni profonde per istituzioni, organizzazioni, norme sociali e persino valori fino a poco tempo fa considerati immutabili: siamo di fronte quindi a un cambiamento estremamente pervasivo, per definizione ricco di implicazioni a causa della crescita esponenziale di connessioni e interazioni, che non può essere ignorato: anzi deve essere guidato nella giusta direzione anche fornendo agli utilizzatori, i cittadini, nozioni di base utili affinché utilizzino la rete con spirito critico e responsabilità.

Occorre urgentemente una maggiore conoscenza da parte dell'utenza in merito agli strumenti che si stanno utilizzando, e tale tematica va sviluppata sia sul piano sociale che sul piano economico e deve essere volta essenzialmente ad una alfabetizzazione minima della popolazione.

I benefici di un internet “*finalmente consapevole*” sono quanto mai necessari: basti pensare che la pandemia che stiamo attraversando poteva affrontarsi non con il messaggio “*non uscite di casa*”, ma piuttosto con lo slogan “*puoi farlo da casa ed in sicurezza*”.

Ciò considerato, la necessità di veicolare le informazioni necessarie per “*stare bene su internet*” in sicurezza è ormai improcrastinabile.

Pertanto è fondamentale prevedere degli incontri formativi nelle scuole e degli incontri di formazione aperti alla cittadinanza convenzionati con la partnership delle Associazioni dei Consumatori (anche in modalità videoconferenza streaming) che possano formare la cittadinanza sui seguenti macro-temi:

- interagire attraverso una varietà di tecnologie digitali e individuare i mezzi e le forme di comunicazione digitali appropriati per un determinato contesto;
- informarsi e partecipare al dibattito pubblico attraverso l'utilizzo di servizi digitali pubblici e privati. Cercare opportunità di crescita personale e di cittadinanza partecipativa attraverso adeguate tecnologie digitali;
- conoscere le norme comportamentali da osservare nell'ambito dell'utilizzo delle tecnologie digitali e dell'interazione in ambienti digitali. Adattare le strategie di comunicazione al pubblico specifico ed essere consapevoli della diversità culturale e generazionale negli ambienti digitali;
- creare e gestire l'identità digitale, essere in grado di proteggere la propria reputazione, gestire e tutelare i dati che si producono attraverso diversi strumenti digitali, ambienti e servizi, rispettare i dati e le identità altrui;
- utilizzare e condividere informazioni personali identificabili proteggendo se stessi e gli altri;
- conoscere le politiche sulla privacy applicate dai servizi digitali sull'uso dei dati personali;
- essere in grado di evitare, usando tecnologie digitali, rischi per la salute e minacce al proprio benessere fisico e psicologico;
- essere in grado di proteggere se stessi e gli altri da eventuali pericoli in ambienti digitali (un esempio emblematico è costituito dai tentativi di phishing diffusi nel marzo u.s., riferiti alle moratorie mutui e finanziamenti di cui vi era notizia)
- essere consapevoli delle tecnologie digitali per il benessere psicofisico e l'inclusione sociale.

L'inclusione digitale occupa inoltre un posto di rilievo nell'Agenda digitale per l'Europa (DAE), adottata dalla Commissione europea sin dal maggio 2010.

In particolare, nell'ambito del Pilastro 6 "*Enhancing digital literacy, skills and inclusion*", la Commissione propone una serie di misure volte a promuovere l'adozione delle tecnologie digitali da parte di gruppi potenzialmente svantaggiati, quali **anziani**, persone con un **basso livello di istruzione** o con un **reddito basso**.

Migliorare l'accesso per le persone con **disabilità** è un'altra delle azioni politiche illustrate dall'Agenda digitale.

Una parte importante del programma di inclusione digitale tiene conto dell'invecchiamento demografico e al contributo che le ICT possono apportare in questo ambito: una migliore qualità della vita per gli anziani, riduzione dei costi di assistenza, opportunità di business nella cosiddetta "*economia d'argento*".

L'inclusione riguarda in particolare le seguenti macro categorie di persone che rappresentano quindi target prioritari:

- **donne non occupate o in particolari condizioni** (*digital divide* di genere)
- **immigrati** (*digital divide* linguistico-culturale)
- **anziani senza familiarità con le tecnologie** (*digital divide* intergenerazionale)
- **persone con disabilità**
- **persone detenute**

In generale la **formazione digitale** del cittadino dovrebbe essere un'attività permanente gestita attraverso una collaborazione tra Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, Ministero dell'Istruzione e RAI (RAI Scuola - RAI Play), con alcune primarie linee di formazione, quali:

- alfabetizzazione informatica e digitale;
- guida alle principali applicazioni di pubblica utilità;
- addestramento sulle insidie informatiche (virus e pirateria, truffe on-line, phishing, furti d'identità, haters, fake news)
- guida ad un uso consapevole della rete.

I canali attraverso cui espletare la formazione potrebbero essere costituiti da trasmissioni periodiche su Rai Scuola; relativi video e testi disponibili su internet e su Rai Play o su apposito sito o su apposita sezione di Rai Scuola (www.raiscuola.rai.it).

Ma, andando in dettaglio, le strategie tecnologiche di inclusione sono fortemente connotate in funzione del target da raggiungere, come qui di seguito evidenziato.

Donne non occupate o in particolari condizioni (*Digital Divide* di genere)

Colmare questa tipologia di divario digitale con azioni idonee a far comprendere i benefici dall'uso di tali tecnologie, non come imposizione ma come opportunità, soprattutto per le donne anziane, che rappresentano il gruppo sociale che vive in modo più serio l'esclusione dalle nuove tecnologie.

A tal fine, appare necessario prevedere:

- azioni concrete di alfabetizzazione informatica, atte a conferire le necessarie competenze e abilità informatiche, sì da garantire una alfabetizzazione *aggiornata* al contesto attuale e all'evolversi rapido delle tecnologie, fornendo soluzioni per il soddisfacimento di nuovi bisogni;

- iniziative per la creazione di una cultura digitale, che faccia comprendere all'universo femminile le opportunità, i vantaggi, le occasioni di sviluppo personale, sociale, professionale;

- un maggiore coinvolgimento delle donne anche nel processo di rilascio di *open data*, che devono essere strutturati e interpretati con indicatori di genere, al fine di abilitare la raccolta di informazioni e la realizzazione di applicazioni utili per il mondo femminile.

- iniziative per incrementare la sensibilizzazione delle Amministrazioni pubbliche e delle imprese su potenziali forme di lavoro compatibili alle attività della donna (*job-sharing*, telelavoro) accrescendo gli strumenti e i servizi volti a conciliare meglio vita privata e lavorativa;

L'importanza di una buona educazione finanziaria è stata inoltre riconosciuta da alcuni anni dall'Unione europea e di recente, in considerazione del rilevato gap di conoscenze tra uomini e donne su questi argomenti, in sede OCSE è stato istituito un apposito gruppo di lavoro incaricato di approfondire il tema dell'*empowerment* delle donne in materia finanziaria, nell'ambito dell'*International framework for financial education* (INFE).

Immigrati (*Digital Divide* linguistico – culturale)

Occorre colmare questa tipologia di divario digitale partendo dalla formazione linguistico-culturale.

Nessun tipo di inserimento lavorativo e sociale, infatti, può essere pensato come effettivo senza una conoscenza almeno di base della lingua del Paese ospitante.

A ciò, occorre affiancare:

- una formazione informatica di base, come strumento di integrazione e formazione di livello specialistico, che, oltre ad ampliare le competenze (potenziando l'occupabilità dei migranti) permette anche di avere accesso immediato alle informazioni cruciali per usufruire dei servizi locali, inoltre consente di rafforzare la conoscenza della lingua italiana e di comunicare attivamente con il mondo esterno;

- lo sviluppo, in collaborazione con RAI, di progetti e servizi crossmediali per favorire l'integrazione, l'apprendimento della lingua italiana e lo sviluppo di una cittadinanza attiva.

Anziani senza familiarità con le tecnologie (*digital divide* intergenerazionale)

Il divario digitale intergenerazionale è un problema sostanziale nella società italiana, caratterizzata da una percentuale estremamente elevata di popolazione adulta/anziana che non è in condizione di trarre quei benefici che l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni garantiscono. Le ragioni che stanno dietro questo fenomeno sono molteplici, identificabili nella combinazione tra la complessità e continua evoluzione delle competenze necessarie per l'utilizzo delle tecnologie digitali e l'assenza di ingaggio volontario (divario digitale volontario) per mancanza di interesse e di occasioni per l'utilizzo delle ICT.

È necessario così sviluppare iniziative che capitalizzino sulle competenze dei nativi digitali ovvero di coloro che, di gran lunga i maggiori utilizzatori di ICT (il 93% di loro lo fa quotidianamente), hanno sviluppato spontaneamente delle competenze avanzate in ambito digitale, attraverso interazioni creative con la tecnologia.

I ragazzi rappresentano quindi un veicolo strategico attraverso il quale progettare occasioni di incontro e modelli di apprendimento intergenerazionale.

Persone con disabilità

L'eliminazione del divario digitale per le persone con disabilità è possibile attraverso l'implementazione dell'accessibilità ai seguenti livelli:

- rendere accessibili hardware, software, siti web, piattaforme, dispositivi, periferiche, strumenti digitali, anche con la diffusione della cultura dell'accessibilità e la conoscenza degli standard tecnici per la progettazione e realizzazione di prodotti e servizi tecnologici accessibili, oltre che rendendo obbligatorio, ove necessario, il rispetto delle normative per i servizi pubblici e di pubblica utilità: PA, *e-government*, sistemi automatizzati e videoterminali, servizi per il lavoro, sanità e sicurezza sociale, scuola, istruzione e formazione, biblioteche pubbliche, e-banking e fisco, e-commerce, informazione e comunicazione, intrattenimento e tempo libero.

È importante rendere le interfacce e i dispositivi non solo accessibili ma anche usabili, e rendere immediatamente individuabile il livello di accessibilità dei siti web per le specifiche tipologie di disabilità.

L'accessibilità deve anche consentire alla persona con disabilità di creare contenuti per il web o dispositivi digitali: a fianco degli standard tecnici devono essere sviluppati strumenti che supportino gli utenti con disabilità nella creazione di contenuti attraverso esempi e *template* ed attraverso la semplificazione di funzioni per l'accessibilità, ad esempio sottotitolazione di video o aggiunta di audio a immagini o testi.

In collaborazione con MISE, AGCOM e RAI, recepire, in particolare, le raccomandazioni relative all'usabilità e all'accessibilità per tutte le tecnologie televisive emergenti (es. EPG, decoder, smart TV/Tv connessa e agli altri dispositivi che integrano servizi e funzioni del web 2.0).

- rendere accessibili contenuti, materiali, risorse, prodotti multimediali.

Gli standard e le norme tecniche esistenti forniscono indicazioni per rendere accessibili i contenuti digitali, assicurandone la fruizione alle persone con disabilità attraverso la loro erogazione in formati alternativi.

La Commissione Europea ha sottoscritto nel 2010 un *Memorandum of Understanding* con la finalità di garantire l'accesso alla lettura di testi a stampa alle persone con disabilità.

Il miglioramento della leggibilità di contenuti e la loro conversione in formati alternativi in siti web, dispositivi mobili, *e-book readers* rappresenta una priorità da perseguire, anche attraverso l'adozione di formati aperti e interoperabili.

Intervenire sui testi anche attraverso strumenti quali gli analizzatori di leggibilità, al fine di offrire informazioni e contenuti accessibili e comprensibili soprattutto per le persone che hanno difficoltà legate alla lettura e alla scrittura (dislessia, sordità o disabilità mentali).

- rendere accessibili i processi con cui si comunica, si interagisce, si apprende, si creano contenuti e saperi attraverso le ICT.

La formazione in rete e le tecnologie presentano una serie di vantaggi per le persone con disabilità: flessibilità, personalizzazione, adattamento di tempi e ritmi di apprendimento, interattività, possibilità di superare gli ostacoli di comunicazione.

Tuttavia, esistono barriere che precludono la fruizione di tali modalità formative ai disabili: per questo è necessario che non solo le piattaforme e i siti web siano accessibili, ma che i contenuti didattici, le attività e le modalità di comunicazione, interazione e collaborazione siano adeguatamente progettati per essere accessibili a tutti, nel rispetto delle diverse tipologie di disabilità e di bisogni speciali.

Alle specifiche e agli standard tecnici andrebbero affiancate linee guida e percorsi formativi basati sui principi dell'Universal Design per la progettazione di percorsi di apprendimento attraverso le ICT che siano accessibili dal punto di vista degli approcci e delle metodologie didattiche.

Persone detenute

Un problema che vivono gli ex-detenuti è il reinserimento attivo nella società.

Da qui l'impegno della società civile e delle Istituzioni nel definire progetti di formazione rivolti ai settori professionali più moderni e più ricchi di occasioni, quali l'informatica, le lingue, le nuove tecnologie multimediali e telematiche, così da assicurare ai detenuti di essere realmente competitivi

nel mercato del lavoro. Tra i soggetti svantaggiati però, le persone detenute, anche nell'ipotesi di utilizzo dei sistemi informatici, sono penalizzati dall'impossibilità di avere libero accesso alla rete.

Al momento, sono allo studio forme protette di utilizzo di Internet.

Sono state ipotizzate dal Ministero della Giustizia, due possibilità per rendere accessibile Internet ai detenuti:

- utilizzare un collegamento *mirroring*, ovvero specchiato, che consiste nel collegarsi ad alcuni siti scelti in precedenza, scaricarne le pagine, scollegarsi e solo allora permettere ai detenuti di navigare, una specie di navigazione in differita.

- consentire la navigazione solo in certi siti predefiniti, ma questa soluzione è più problematica perché ogni sito rimanda ad altri, con il rischio di perdere il controllo sulla navigazione.

Ad esempio per rendere le carceri più vicine alla realtà esterna e facilitare la reintegrazione dei detenuti, ~~e'~~ è importante sarebbe l'introduzione del web quale strumento ausiliario di informazione e di partecipazione alla vita pubblica.

In altri Paesi ciò è già possibile. Negli USA, nel Wisconsin, sono possibili visite on line da parte di amici e familiari dei detenuti.

Le iniziative si devono configurare come azioni volte alla formazione permanente di persone in condizioni svantaggiate attraverso l'uso delle moderne metodologie informatiche e telematiche con lo scopo di favorire l'esercizio del diritto allo studio delle persone detenute, attraverso una piattaforma on-line in grado di collegare in tempo reale il carcere con il mondo educativo ed azioni volte principalmente come raccordo tra le esperienze di formazione e il mercato del lavoro per l'inserimento degli ex detenuti con la qualificazione guadagnata all'interno del penitenziario.

3)

Sanità digitale e telemedicina

Anche il tema della **sanità** meriterebbe una riflessione, a partire dal fascicolo sanitario elettronico oggi accessibile con SPID.

Chi non ha il fascicolo sanitario attivo deve attivare SPID a volte con notevoli difficoltà: si rende necessario quindi predisporre misure idonee ad implementare ulteriormente le funzionalità della ricetta elettronica prevedendone l'utilizzo anche superato il periodo di crisi.

Gli obiettivi dei servizi di telemedicina sono quelli di curare a distanza, garantendo l'appropriatezza e la sicurezza, ma anche l'accessibilità, l'equità e la rapidità, delle procedure di diagnosi e cura.

La telemedicina non può che evolversi gradualmente, anche in virtù della evoluzione delle tecnologie e delle applicazioni di comunicazione elettronica, per cui le associazioni dei consumatori

dovranno porsi la missione, nel medio-lungo termine, di monitorare tale evoluzione e contribuire costantemente al miglioramento delle garanzie e delle tutele dei cittadini (che, in questo contesto, sono allo stesso tempo pazienti ed utenti di servizi di comunicazioni elettroniche), attraverso la proposizione di soluzioni praticabili sul piano organizzativo ed economico, oltre che valide sul piano clinico .

Numerosi sono gli argomenti da affrontare, quali, per esempio:

- Miglioramento generale (e nel merito) degli aspetti burocratici
- Estensione degli ambiti del Fascicolo Sanitario Elettronico.
- Procedure di prenotazione accertamenti e di consegna referti.
- Criteri per condurre visite specialistiche a distanza
- Follow-up post-ospedaliero
- Collaborazione fra le reti ospedaliere
- Riorganizzazione delle attività
- Riduzione degli sprechi

Mantenere anche successivamente alla fase emergenziale la prassi adottata per le prescrizioni dei medici di base (ricetta bianca e rossa, completamente dematerializzata).

Una iniziativa immediata, in questa fase emergenziale, è comunque già possibile per migliorare ed estendere l'attuale sistema di ricetta dematerializzata alternativa al pro-memoria cartaceo, che, è bene precisare, è stato istituito il 9 marzo 2020, con ordinanza della Protezione Civile, ma, già dal 25 marzo 2020, con decreto del Ministero della Salute, è stato esteso oltre la fase emergenziale e, quindi, ha assunto validità permanente.

Le norme finora adottate per la dematerializzazione della ricetta e per favorire la diffusione della ricetta elettronica sono:

- l'Ordinanza del capo della protezione civile del 19 marzo 2020 che ha introdotto modalità alternative al promemoria cartaceo per limitare gli accessi presso gli studi dei medici del SSN;
- il decreto interministeriale del 25 marzo 2020, che ha previsto l'estensione della ricetta dematerializzata ai farmaci con piano terapeutico AIFA, ai medicinali distribuiti per conto del SSN e ha esteso le modalità elettroniche alternative al promemoria cartaceo oltre la fase emergenziale;
- la nota del 6 maggio 2020 con la quale è stata avviata la dematerializzazione delle ricette da parte dei medici del Servizio di Assistenza Sanitaria ai Naviganti (SASN).
- la nota del 14 maggio 2020, che chiarisce i dubbi riguardo la possibilità di ricomprendere i medicinali a base di sostanze stupefacenti e psicotrope, inclusi quelli destinati alla terapia del dolore, nelle prescrizioni dematerializzate.

L'attuale procedimento di dematerializzazione è descritto nel suddetto provvedimento all'art.1 (utilizzo di strumenti alternativi al promemoria cartaceo della ricetta elettronica).

Si propone di estendere il coinvolgimento delle farmacie fino all'eventuale consegna dei prodotti prescritti al domicilio del paziente.

Il beneficio della consegna a domicilio dei prodotti prescritti è evidente per le fasce deboli e disagiate della società (persone sole, con handicap, anziani, malati gravi, ecc.), a fronte di costi non indifferenti a carico del sistema sanitario e farmaceutico.

Di positivo c'è la creazione di nuovi posti di lavoro e di una nuova figura professionale, relativa al soggetto che si occupa del ritiro presso le farmacie e del veloce recapito a domicilio dei prodotti.

4)

Comunicazione di emergenza

Il Sistema di Allarme Pubblico, di cui all'articolo 28 della legge 14 giugno 2019, n. 55".

In pieno 2020, abbiamo recentemente assistito ad Autorità ed Amministrazioni, che, per avvisare la popolazione delle regole da seguire nella fase di lockdown e per diffondere altre notizie di pubblica utilità, si sono avvalse di impianti sonori o megafoni installati su auto circolanti per strada, che magari passavano numerose volte in alcune zone centrali della città e mai in altre periferiche.

Mentre importanti informazioni di tipo sanitario o sull'urgente attuazione di disposizioni dettate da direttive governative o ordinanze regionali, che si sono susseguite e si susseguono ancora con notevole frequenza, arrivano ai cittadini praticamente tramite i canali delle piattaforme "social" (per chi ne dispone e le utilizza con continuità), confondendosi con altri messaggi di eguale natura, che però pervengono da fonti sconosciute ed inaffidabili e che spesso si rivelano fake news.

L'esigenza di un sistema, integrato nelle reti di telecomunicazioni, e gestito dalle autorità preposte alla protezione civile e all'ordine pubblico, in grado di fornire, in caso di emergenze, informazioni tempestive, di sicura provenienza istituzionale, al maggior numero possibile di cittadini coinvolti nell'emergenza, fu espressa da Agcom fin dal 2012, in occasione del terremoto in Emilia-Romagna, nel corso di una riunione, tenutasi a Bologna al Co.re.com. Emilia-Romagna, sugli interventi a favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica colpiti dal sisma, con una specifica presentazione sul tema.

A tale condivisibile iniziativa Agcom sembra non aver dato più seguito, ma oggi esiste ed è in vigore, in proposito, una normativa primaria, costituita dall'articolo 28 della legge 14 giugno 2019, n. 55 che istituisce, in Italia, il Sistema di allarme pubblico, in grado di diffondere allarmi pubblici agli utenti finali interessati da gravi emergenze e catastrofi imminenti o in corso, che può utilizzare servizi di comunicazione mobili e servizi di diffusione radiotelevisiva, e permetterebbe alla

Protezione Civile, o ad altri soggetti istituzionali abilitati, di inviare informazioni sull'emergenza Covid-19, immediate, affidabili e di sicura e riconoscibile provenienza.

Il sistema si basa sulla diffusione di messaggi a tutti i terminali presenti all'interno di una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle.

A questo scopo tutti gli operatori mobili dovranno dotarsi di una piattaforma in grado di fornire il servizio.

Il messaggio di emergenza, denominato IT-Alert, è inviato, nell'imminenza o nel caso di eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo, dalle componenti del Servizio nazionale della Protezione civile o da ulteriori soggetti a tal fine abilitati.

La suddetta norma prevedeva che entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della legge (e cioè entro il 18 settembre 2019, visto che la legge è entrata in vigore il 18 giugno 2019), con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, di concerto con il Ministro dello sviluppo economico, sentiti il Garante per la protezione dei dati personali e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, fossero definite le specifiche tecniche del sistema e le modalità e i criteri di attivazione del servizio IT-alert.

Ciò premesso, si ritiene di fondamentale importanza che venga al più presto attuato ed attivato il Sistema di Allarme Pubblico previsto dalla legge 55/19, che risulta particolarmente congeniale alla diffusione, tra la popolazione, di informazioni veritiere ed importanti sull'epidemia Covid-19 e sui suoi sviluppi nei mesi a venire.

Le Associazioni dovrebbero pertanto chiedere al MISE, in qualità di istituzione delegata dal Governo ad attuare il Sistema di Allarme Pubblico, di finalizzare l'entrata in servizio del Sistema, nell'interesse degli utenti dei servizi di comunicazioni mobili e dei servizi di diffusione radio-televisiva e, dunque, della maggior parte della popolazione.

Si dovrebbe chiedere anche, in proposito, chiarezza e trasparenza sul programma e lo stato di attuazione del Sistema di Allarme e quali eventuali azioni correttive il Ministero intenda intraprendere (o ha già in corso) nel caso sussistano attualmente ostacoli e criticità alla realizzazione del programma.

Le previsioni del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, in tema di Sistema di Allarme Pubblico.

Si ritiene che la regolamentazione e il rispetto dei diritti e delle tutele degli utenti dei servizi di comunicazione elettronica dovrebbero attuarsi sotto un duplice aspetto:

1. tutelare il consumatore in tutte le fasi del ciclo contrattuale del servizio sottoscritto e pagato;
2. esercitare adeguate funzioni di regolamentazione e controllo di servizi (pubblici) di comunicazione elettronica istituiti a tutela del cittadino-consumatore.

Il Titolo III (Diritti degli utenti finali) del Codice Europeo di Comunicazioni Elettroniche (Direttiva UE 2018-1972) conforta tale orientamento, visto che nella sezione sono ricomprese disposizioni relative ad entrambi i suddetti aspetti; in particolare i servizi di pubblica utilità a tutela dei cittadini sono declinati negli articoli 108 (Disponibilità dei servizi), 109 (Comunicazioni di emergenza e numero unico di emergenza europeo) e 110 (Sistema di allarme pubblico).

Già da anni l'UE raccomandava l'istituzione di un Sistema di Allerta per le emergenze a livello europeo, visto che la tecnologia per supportarlo esiste da tempo.

Ad esempio, la risoluzione del parlamento europeo del 5/7/2011 "*Universal service and the 112 emergency number*" sollecitava: "*Calls on the Member States and the Commission, given that the technology already exists, to promote the establishment of a 'reverse 112 system', i.e. an EU-wide, universal, multilingual, accessible, simplified and efficient interconnected system for warning and alerting citizens in case of imminent or developing natural and/or man-made major emergencies and disasters of any type*".

Tali raccomandazioni sono state finalmente recepite nel suddetto art. 110 del Codice Europeo di Comunicazioni Elettroniche - Direttiva UE 2018-1972- (di seguito "Codice"), con la previsione di un sistema di allarme pubblico. L'articolo è composto dai seguenti due commi:

- Entro il 21 giugno 2022 gli Stati membri provvedono affinché, quando sono istituiti sistemi di allarme pubblico in caso di gravi emergenze e catastrofi imminenti o in corso, i fornitori dei servizi mobili di comunicazione interpersonale basati sul numero trasmettano allarmi pubblici agli utenti finali interessati.

- Nonostante il paragrafo 1, gli Stati membri possono stabilire che gli allarmi pubblici siano trasmessi tramite servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi da quelli di cui al paragrafo 1 e dai servizi di diffusione radiotelevisiva, o tramite un'applicazione mobile basata su un servizio di accesso a internet, a condizione che l'efficacia del sistema di allarme pubblico sia equivalente in termini di copertura e capacità di raggiungere gli utenti finali, compresi quelli presenti solo temporaneamente nella zona interessata, tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC.

Gli allarmi pubblici devono essere facili da ricevere per gli utenti finali.

Entro il 21 giugno 2020 e previa consultazione delle autorità responsabili degli PSAP9, il BEREC pubblica linee guida sulle modalità per valutare se l'efficacia dei sistemi di allarme pubblico a norma del presente paragrafo sia equivalente all'efficacia dei sistemi di allarme di cui al paragrafo 1.

Sarebbe necessario evidenziare al MISE che il procedimento di attuazione dell'art.110 del Codice non si esaurisce con l'attuazione dell'art.28 della legge 55/2019, ma che questa può essere vista solo come una prima fase, seppur significativa ed importante, mentre si dovrà contemplare un ulteriore set

di norme attuative dell'art.110, che tenga, per esempio, conto delle linee guida del Berc, previste a giugno 2020, e che definisca criteri di assicurazione di un indispensabile, adeguato, livello di qualità del servizio di allarme pubblico, per i suoi vari canali.

L'evoluzione del Sistema di Allarme Pubblico, verso caratteristiche di universalità multicanalità, interattività.

Nell'ambito della definizione di tale fase evolutiva, le Associazioni dovrebbero prodigarsi, a tutela anche delle fasce deboli e meno tecnologicamente dotate della popolazione, pe integrare le specifiche funzionali del sistema con requisiti tali che il servizio possa essere considerato universale, multicanale e interattivo.

Per essere quanto più possibile esteso, collettivo ed efficace, il servizio non dovrebbe essere limitato alle sole reti mobili e al solo servizio SMS, ma essere in grado di utilizzare contemporaneamente i vari servizi di rete fissa e mobile [dunque messaggi vocali registrati e recapitati automaticamente via telefono; messaggi inviati via SMS, fax, attraverso tutte le applicazioni internet di messaggistica e di comunicazione social, utilizzando, laddove possibile, la tecnica del pop-up e raggiungendo terminali di accesso ad internet sia fissi (PC, desktop) che mobili (tablet, smartphone)] per inviare informazioni nella direzione da centro operativo a cittadini, ma anche per collezionare dati e processare segnalazioni da cittadini a centro operativo, per quei canali che permettono la bidirezionalità (es. canali vocali, canali Social, SMS, e-mail, ecc.).

In questo modo la comunicazione d'emergenza soddisfa il requisito della interattività.

Inoltre, i messaggi di allerta dovranno essere trasmessi, oltre che attraverso i servizi di accesso a internet e di comunicazione interpersonale sopra delineati, anche attraverso i servizi di diffusione di segnali, e cioè, in pratica, attraverso le emittenti radio e TV, sia premium che generaliste.

Questo approccio contribuisce a caratterizzare il servizio con il connotato di universalità e facilita, con l'utilizzo di più canali di comunicazione paralleli di diversa tipologia (multicanalità), la raggiungibilità del maggior numero di utenti in condizioni di emergenza.

In particolar modo, la necessità estendere l'obbligo di fornitura del servizio anche agli operatori di rete fissa, cosicché il messaggio di allerta (che nel caso di specie assumerebbe la forma di un messaggio vocale eventualmente preregistrato) possa raggiungere anche coloro che (per ragioni di scelta o per circostanze eccezionali) non dispongono di un dispositivo mobile, è coerente con l'importante obiettivo di mettere in sicurezza i cittadini nel corso di vari tipi di emergenze, in casi estremi salvando loro la vita.

Inoltre, l'uso di un canale di comunicazione su rete fissa dovrebbe aumentare le possibilità di raggiungere i cittadini anche quando altri canali sono fuori servizio a causa dell'emergenza in atto.

Sia il Codice Europeo che la legge 55/2019 hanno già individuato nella tecnica cosiddetta di “*cell broadcast*” la principale modalità di comunicazione agli utenti dei messaggi di allerta. La tecnica permette infatti di raggiungere tutti i cellulari agganciati alle celle in una data area, con l’innegabile vantaggio di poter contattare sia gli utenti normalmente residenti nell’area sia quelli occasionalmente di passaggio.

Lo svantaggio di questo sistema di comunicazione, oltre ad un costo notevole, è che è monodirezionale e non permette interattività: cioè il cittadino, in caso di emergenza, può solo ricevere informazioni, ma non trasmetterle.

A fianco di tale modalità di comunicazione dovrebbe, invece, essere previsto e realizzato uno strumento di ricezione e invio di messaggi di allerta, costituito da una APP istituzionale, gratuita e di tipo zero-rating (da non confondersi con l’App di tracciamento Covid-19), i cui costi sono notevolmente più contenuti rispetto a quelli del “*cell broadcast*”.

Il servizio potrà essere reso ai soli utenti che si registrano e forniscono tutti i dati con i quali possono essere raggiunti dai messaggi (e ciò risolve anche la questione della privacy).

Ogni utente dovrà installare e mantenere attiva l’APP sul proprio terminale e potrà essere avvisato, in caso di emergenze, in base alla funzione di geo-localizzazione utilizzata dalla APP, con opportune notifiche, ma potrà anche inviare richieste di aiuto o fornire informazioni utili sull’emergenza in atto, senza doversi preoccupare di comunicare la propria posizione, essendo automaticamente geo-localizzato.

La comunicazione d’emergenza come prestazione di Servizio Universale.

La prestazione del Numero Unico di Emergenza Europeo, pur conservando un’importanza ed un rilievo indispensabili e basilari per la tutela del cittadino, risulta obiettivamente un sistema di comunicazione, in caso di emergenza, piuttosto obsoleto, nello scenario attuale dei sistemi e servizi di comunicazione, e limitato alla sola comunicazione vocale.

Orbene, nell’ambito di una già auspicata attività normativa di riforma, a livello nazionale, della definizione, delle prestazioni e degli obblighi di Servizio Universale, accanto alla proposta di definire, come obbligo primario di servizio universale, la disponibilità di un servizio di accesso adeguato a internet a banda larga nonché a servizi di comunicazione vocale, in una postazione fissa ed anche mobile, le Associazioni dovrebbero proporre anche un servizio integrato di comunicazione di emergenza, che abbia le suddette caratteristiche di universalità, multicanalità ed interattività, da contemplare tra gli obblighi di Servizio Universale.

5)

Standardizzazione della conciliazione paritetica

La conciliazione paritetica ha dimostrato concretamente, tanto a livello giuridico che economico, che è possibile risolvere controversie in maniera conveniente, veloce e con soddisfazione dell'utente finale.

Se i benefici per l'utente finale sono evidenti, altrettanto evidenti sono i miglioramenti che questa procedura potrebbe ricevere alla luce dei risultati conseguiti; in particolare, è possibile riflettere con riferimento alla "*standardizzazione*" delle prassi esistenti.

Ad oggi infatti, la conciliazione paritetica prevede sistemi, procedure ed adempimenti leggermente diversi da operatore ad operatore, con le conseguenze che ciò comporta.

Ne risultano complicate - in primis- le procedure di reportistica: si è ben lungi da un database condiviso o da qualsiasi criterio che possa agevolmente generare un elenco delle conciliazioni paritetiche svolte presso tutti i vari gestori.

La standardizzazione della conciliazione paritetica, e la capacità di generare database in maniera semplice ed intuitiva, aprirebbe le porte a forme di sostegno alla procedura maggiormente strutturati ed efficienti: si potrebbe superare l'attuale sistema che prevede il rilancio periodico di bandi *ad hoc*, in favore dell'istituzione di sistemi più stabili (come piattaforme standard di gestione, fondi, *et similia*).

Occorre implementare tale strumento, attraverso la creazione di canali dedicati e potenziati per l'inoltro dei reclami online, prevedendo una *piattaforma unica* per l'inoltro delle domande di conciliazione e predisposizione di modulistica standard da mettere a disposizione anche degli utenti.

Al fine di standardizzare la procedura di conciliazione paritetica si propongono due interventi:

- potenziare le modalità di gestione delle pratiche con cui si svolgono i tentativi di composizione stragiudiziale delle vertenze

Nelle procedure *on line* durante la fase successiva all'inserimento della domanda di conciliazione e quindi nella discussione si rende necessario **in determinati casi** utilizzare anche lo strumento telefonico per consentire un maggiore dialogo tra il conciliatore della Società di telecomunicazione ed il conciliatore dell'Associazione dei consumatori.

Nel dettaglio durante la gestione di pratiche particolarmente complesse risulterebbe utile, in aggiunta allo scambio di email e note tra i conciliatori, illustrare dettagliatamente mediante colloquio telefonico le argomentazioni inerenti la pratica di conciliazione al fine di aumentare le possibilità di addivenire ad una soluzione della controversia.

Tale modalità sarebbe da utilizzare **solo per i casi di non facile soluzione e in cui sorge l'esigenza di disporre di ulteriori chiarimenti nel corso della procedura.**

- rafforzare la comunicazione per migliorare il grado di conoscenza da parte degli utenti della conciliazione

A tal fine si evidenzia la necessità di rendere la procedura di conciliazione paritetica uno strumento maggiormente conosciuto dai consumatori.

Una fascia ancora alta di utenti non è a conoscenza di tale strumento con la conseguenza che la gestione della fase successiva al reclamo risulta ancora un'incognita per gli utenti non sufficientemente informati dell'esistenza della conciliazione.

Si propone quindi di potenziare la comunicazione attraverso:

- mini spot da pubblicare sui social network, siti aziende e associazioni dei consumatori
- breve vademecum contenente le indicazioni per avviare la procedura di conciliazione

Inoltre si sottolinea la proposta di inserire nelle fatture telefoniche inviate agli utenti una breve nota per ricordare la possibilità di utilizzare la conciliazione paritetica nel caso di reclamo respinto o privo di riscontro.

Inoltre è di fondamentale importanza prevedere nuove iniziative finalizzate alla *formazione* di *conciliatori* e *sportellisti* tenendo conto delle esigenze di ogni associazione anche in base alla copertura territoriale.