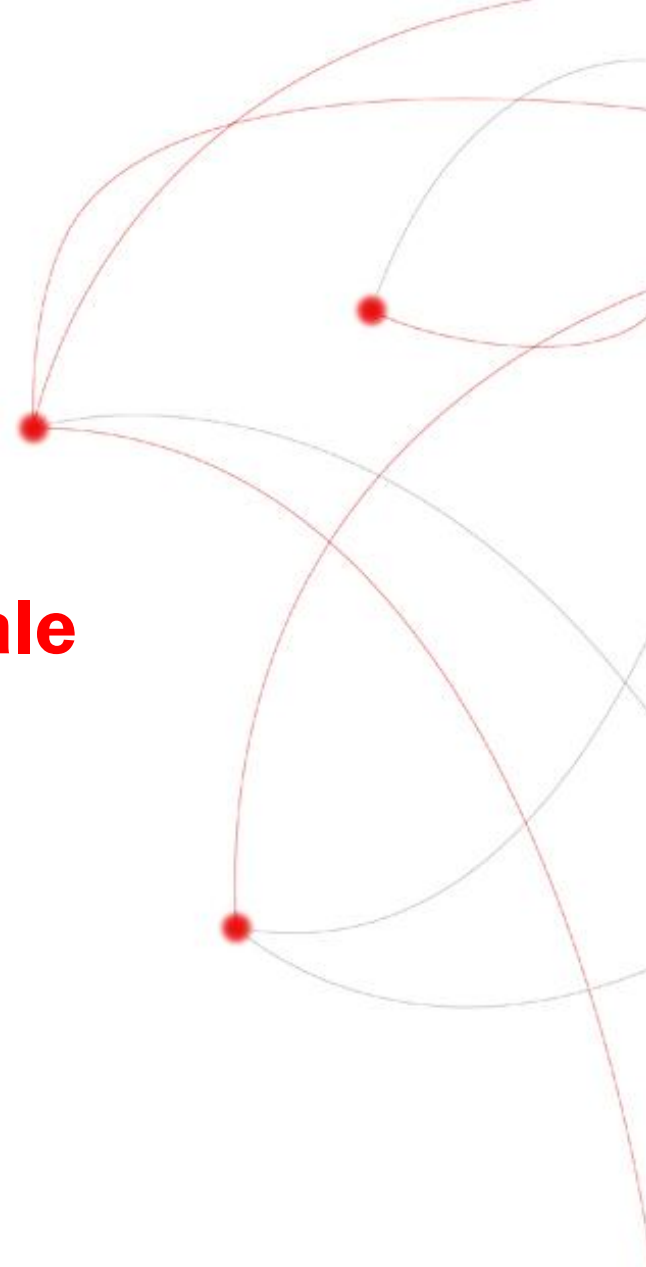


I diritti dell'utente digitale

Roma, 7 Giugno 2011

Francesco Nonno





Indice tematico

- ▶ L'utente digitale e l'incertezza delle regole
- ▶ Tutela della Privacy
- ▶ Tutela del consumatore
- ▶ Evoluzione dell'industry e interoperabilità
- ▶ Conclusioni

L'utente digitale e l'incertezza delle regole

- ▶ Il mondo digitale si manifesta come un contesto nuovo e non consolidato dal punto di vista dei riferimenti giuridici.
- ▶ Internet, realtà transnazionale, non è ricollegabile ad un luogo nello spazio né ad un diritto nazionale.
- ▶ Poiché l'ambito della fornitura dei servizi non è nazionale, l'utente conclude diverse transazioni con soggetti residenti in Paesi diversi.
- ▶ L'assenza di regole certe deriva principalmente da una contrapposizione tra territorialità del diritto e aterritorialità della rete.
- ▶ Spesso il problema del diritto nazionale applicabile si risolve a favore del diritto del Paese del fornitore del servizio
- ▶ Se ciò semplifica la gestione sul versante dell'offerta, la rende maggiormente complessa sul piano delle tutele
- ▶ L'utente digitale, spesso ignaro delle insidie del mondo in cui naviga, non ha chiare le forme di tutela a sua disposizione e le modalità di attivazione delle stesse.



Tutela della Privacy

- ▶ **Un primo esempio di incertezza riguarda le differenze tra le normative Privacy dei diversi Paesi europei e extra-europei:**
 - ▶ **La normativa europea prevede, come regola generale, che il trattamento dei dati personali per finalità commerciali avvenga almeno in regime di opt-out. In molti paesi, tra i quali l'Italia, per molti tipi di trattamento è previsto l'opt-in.**
 - ▶ **Secondo la normativa USA la semplice informativa all'utente è sufficiente al trattamento dei dati.**
- ▶ **Le aziende extra-UE che trattano dati personali di cittadini europei utilizzando strumenti situati fisicamente al di fuori del territorio UE non sono sottoposte alla normativa UE.**
- ▶ **Pertanto i dati di un utente italiano che visita un sito di un provider statunitense, con server ubicati in territori extra-UE, (anche se il sito è “.it” e in lingua italiana) saranno raccolti e trattati senza il consenso dell'utente, in virtù della normativa Privacy USA.**
- ▶ **Senza uniformità di regole, l'utente non è in grado di stabilire quale sia la tutela a lui riconosciuta: dovrebbe informarsi circa la normativa Privacy vigente in ciascun Paese o, comunque, controllare la privacy policy di ogni sito che visita.**

Possibile convergenza USA-UE

- ▶ Per ottenere una certa uniformità bisognerebbe raggiungere una mediazione tra normative italiana, europea e statunitense.
- ▶ Un punto d'incontro potrebbe essere il regime di **Opt-Out**.
- ▶ Del resto, il dibattito è sentito anche negli USA, dove la recente proposta di legge bipartisan al Senato (*Kerry-McCain*) mira ad introdurre proprio un regime di Opt-Out.
- ▶ Non vanno poi sottovalutate le tecniche di **anonimizzazione** (o **pseudonimizzazione**) che sono sempre più efficaci e garantiscono un trattamento dei dati rispettoso della privacy dell'utente.
- ▶ Si consideri che effettivamente il provider non è interessato all'identità dell'utente:

Con processi di sostanziale anonimizzazione è possibile realizzare servizi personalizzati utilizzando dati sostanzialmente anonimi.

Business Model e tutela privacy

- ▶ Del resto, non è immaginabile un mondo digitale senza trattamento dei dati: quest'ultimo è il vero fulcro dei business model più diffusi e di maggior successo.
- ▶ Il comportamento dell'utente in rete è un patrimonio che consente di realizzare servizi molto remunerativi, primo tra tutti la pubblicità personalizzata.
- ▶ È su questa attività di *profiling* che si regge gran parte del sistema: senza trattamento dei dati il business non è sostenibile.
- ▶ L'utente ha la percezione di ricevere un servizio gratuito ma, in realtà, offre i propri dati personali come una vera e propria controprestazione rispetto al servizio.
- ▶ La transazione “*servizio contro dati*” non solo non è esplicita ma, il più delle volte, avviene all'insaputa dell'utente/titolare dei dati.

Quando un fornitore offre gratuitamente agli editori un software che effettua analisi statistiche su siti web a patto di poter raccogliere i dati di navigazione degli utenti che accedono a quei siti:

- ▶ La fornitura del software è davvero “gratuita”?
- ▶ I dati non rappresentano una controprestazione?
- ▶ L'utente, titolare dei dati, è consapevole dell'accordo tra i due soggetti a monte?

Tutela del consumatore nel mondo digitale 1/2

- ▶ Anche la Tutela del Consumatore Digitale è garantita fintanto che il consumatore esercita i propri diritti nel contesto nazionale e/o europeo.
- ▶ **In Italia** il quadro Normativo/Regolamentare Nazionale ha delineato una Tutela dei consumatori molto forte in termini di:
 - ▶ Tutela contrattuale (Vendite a Distanza, Diritto di ripensamento, Clausole Vessatorie, Garanzia sui prodotti);
 - ▶ Trasparenza comunicazionale;
 - ▶ Tutela dei Minori;
 - ▶ Qualità dei servizi;
 - ▶ Sviluppo di procedure ad hoc di risoluzione extragiudiziale delle controversie (es. Corecom, Paritetica).
- ▶ **Nel contesto europeo:**
 - ▶ Applicazione non omogenea della Normativa a Tutela dei Consumatori (Dir.UCP 29/2005) fra gli Stati Membri: in Italia abbiamo forme di tutela molto più stringenti (es. Pratiche Commerciali Scorrette).
 - ▶ ADR Europee: la Commissione sta ipotizzando forme di tutela in una logica di “*fill the gaps*” per casi di controversie transfrontaliere (es. acquisti sul web, nuovi applicativi).
 - ▶ Anche in questo ambito è quindi auspicabile un livellamento degli standard di protezione in una logica di “armonizzazione internazionale”.

Le Tutela del Consumatore nel mondo digitale 2/2

- ▶ Il Consumatore “*Digitale*” è quindi tutelato se esercita i propri diritti nel contesto nazionale e/o europeo.

MA

- ▶ Quali Diritti ha il Consumatore che acquista un Contenuto/prodotto Digitale sul web (quindi su un ambiente non territoriale) e/o da un fornitore che risiede in un ambiente extra EU ?
- ▶ Dove può esercitare i propri Diritti in caso di contestazione ?

Ad esempio: un consumatore perde automaticamente il servizio acquisito se cambia terminale oppure se il fornitore decide unilateralmente di modificare la propria policy



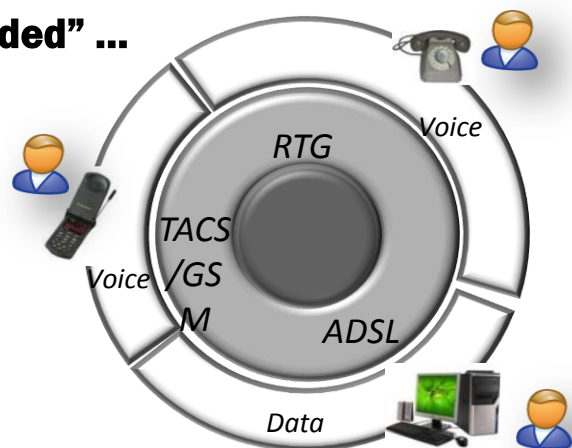
INCERTEZZA DEL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO - ASSENZA DI REGOLE CHIARE

RISCHIO DI NON TUTELA DEI CONSUMATORI

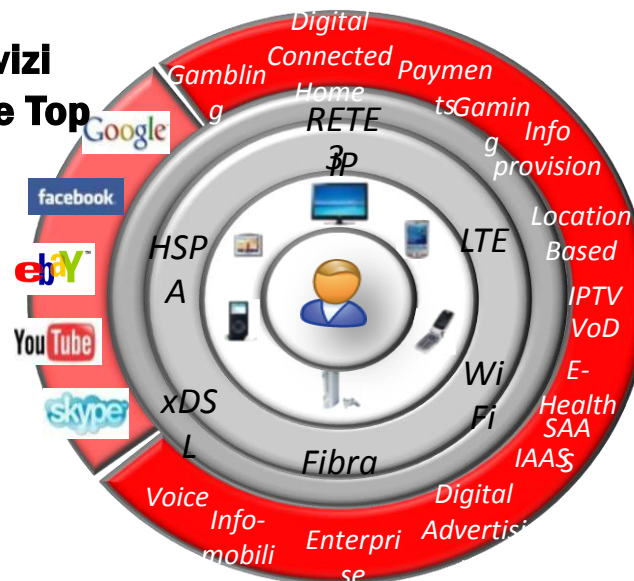
L'evoluzione dell'industria

- ▶ Il mondo digitale ha sovvertito la logica tipica del mondo Telco, in cui l'operatore fornisce connettività e servizi, e ha visto invece affermarsi una netta separazione tra rete e servizio: l'offerta di servizi è ormai completamente *network independent*.

Da servizi "Network embedded" ...



... a servizi Over The Top

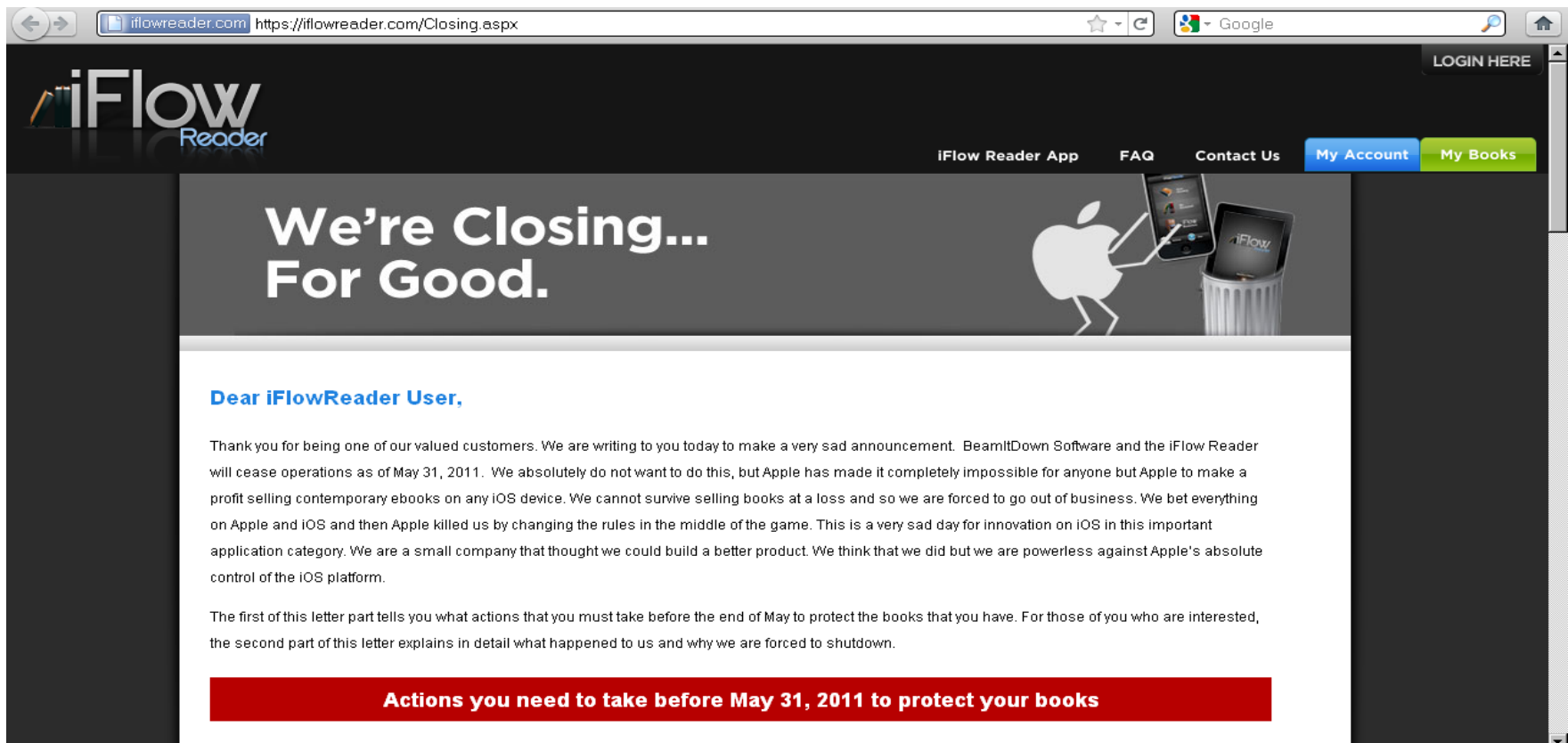


- ▶ Il Cliente può usare solo i servizi forniti dalla rete del TelCo
- ▶ I servizi Voce & Dati sono parte integrante della rete
- ▶ I terminali sono dedicati ai servizi e rispettano le specifiche dell'operatore
- ▶ Il Cliente è al centro e può scegliere le applicazioni utilizzando l'intelligenza del terminale per accedere a servizi e risorse al di fuori di controllo del TelCo
- ▶ Tutti i nuovi servizi (anche voce) sono al confine della rete
- ▶ L'industria dell'elettronica di consumo ha comportamenti indipendenti

Nuovi attori (non telco) diventano fornitori dei servizi finali, spesso costruendo ecosistemi chiusi su una rete aperta e accessibile

Ecosistemi chiusi e interoperabilità

- ▶ Mentre il Telco riconosce all'utente un certo tipo di tutela e, in virtù di questa tutela, garantisce ad esempio l'interoperabilità dei servizi forniti, nel mondo digitale gli apparati proprietari possono dialogare con servizi ugualmente proprietari e dispongono di un limitato accesso a servizi di terzi.
- ▶ Così, il cliente perde automaticamente i servizi acquisiti se cambia terminale o se il fornitore decide di modificare la propria policy.



The screenshot shows a web browser window displaying the iFlow Reader website. The address bar shows the URL <https://iflowreader.com/Closing.aspx>. The website header includes the iFlow Reader logo, a 'LOGIN HERE' link, and navigation buttons for 'iFlow Reader App', 'FAQ', 'Contact Us', 'My Account', and 'My Books'. The main content area features a large heading 'We're Closing... For Good.' accompanied by an illustration of an Apple logo character holding a smartphone and a tablet. Below this, a blue sub-heading reads 'Dear iFlowReader User,'. The main text is a letter to users explaining the company's closure on May 31, 2011, due to Apple's changes to the iOS platform. A red banner at the bottom of the page contains the text 'Actions you need to take before May 31, 2011 to protect your books'.

Conclusioni

- ▶ I “big” del mercato si oppongono ad una regolamentazione del mondo internet.



"People tell me: 'It's great you played such a big role in the Arab spring, but it's also kind of scary because you enable all this sharing and collect information on people. [...] But it's hard to have one without the other. You can't isolate some things you like about the internet, and control other things you don't."

- Mark Zuckerberg -

- ▶ **Non siamo d'accordo: la fiducia nel sistema, in regole certe e solide, è condizione indispensabile per lo sviluppo della rete.**
- ▶ **E' necessario che tutti gli attori del mercato raggiungano la consapevolezza che un sistema di tutele efficaci dei cittadini/consumatori la salvaguardia degli equilibri competitivi sono precondizioni per un corretto sviluppo del mercato digitale**