



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Roma, 18 novembre 2025

Illustre Dott. Furio Truzzi  
Presidente Consumers' Forum

Illustre Presidente, caro Furio,

ti ringrazio per l'invito e saluto il Presidente Brunetta, Presidente del CNEL, sempre attento ai diritti degli utenti e dei consumatori, insieme ai rappresentanti delle Istituzioni e a tutti gli illustri partecipanti. Mi rammarico di non poter essere presente a causa di un'improvvisa indisposizione, che mi ha provocato anche un forte abbassamento della voce.

Un ringraziamento particolare va al Sottosegretario Massimo Bitonci per il forte impegno nel rafforzare il percorso comune tra CNCU e CNU, sostenuto dal nostro gruppo "Etica", coordinato proprio da Furio Truzzi. Siamo convinti che questa collaborazione interistituzionale rappresenti un significativo supporto per affrontare con responsabilità la tutela dei consumatori tenuto conto della velocità della digitalizzazione e di IA.

C'è comunque da sottolineare che digitalizzazione e l'IA non devono solo rappresentare un rischio i: devono e possono diventare anche opportunità, soprattutto per i consumatori. Tuttavia, pur essendo orgogliosi dell'attenzione dimostrata dall'Europa con l'AI Act e dall'Italia con la legge 132, la regolazione da sola non basta.

Sono indispensabili sempre più educazione digitale e una comunicazione chiara, trasparente e accessibile, per costruire una vera governance etica e proteggere efficacemente tutti i consumatori con un'attenzione particolare per le fasce più deboli come le persone con disabilità i minori e gli anziani.

Per questo il CNU ha proposto strumenti come il *bollino di accessibilità digitale* e percorsi innovativi di comunicazione, valorizzando la co-progettazione dal basso con scuole, università, giovani, influencer e creator.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

È necessario investire sempre di più nella formazione dei cittadini, dei professionisti della comunicazione e del personale della Pubblica Amministrazione, affinché anche l'IA sia spiegabile, tracciabile e realmente al servizio della collettività.

Concludo ricordando che il CNU, nell'ambito delle sue competenze a tutela degli utenti e dei consumatori dei servizi audiovisivi e delle comunicazioni, crede profondamente nel valore della rete interistituzionale e delle associazioni. La sinergia costruita in questa consigliatura con AGCOM, con il CNCU e con tutte le istituzioni competenti ne è una prova concreta.

Una collaborazione che auspichiamo diventi sempre più forte, a beneficio degli utenti e della nostra democrazia digitale.

On. Sandra Cioffi