



Editoriale

Lamberto Santini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici,

dobbiamo far crescere i cittadini perché diventino consumatori non solo interconnessi ma consapevoli. Ognuno di noi è allo stesso tempo consumatore, cittadino, paziente, cliente, utente, lavoratore o *prosumer*. La tecnologia e il digitale sono gli strumenti grazie a cui noi consumatori abbiamo maggiore facilità di effettuare scambi di informazioni, costruire reti di relazioni, effettuare acquisti online e fruire di servizi in maniera più veloce di quanto non lo fosse solo pochi anni fa. Il consumatore è oggi, e lo sarà sempre di più, un Consumatore interconnesso...

▶ [Leggi tutto](#)



Consumemeeting 2015: il filo rosso che lega tutto

▶ [Leggi tutto](#)



Consumemeeting 2015: l'Europa chiama, l'Italia risponde

▶ [Leggi tutto](#)



Consumemeeting 2015: le sfide della sanità

▶ [Leggi tutto](#)

Eventi

- [Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto e i video della terza edizione di Consumemeeting "Il Consumatore interconnesso", a cura di Consumers' Forum. Roma lunedì 12 ottobre 2015](#)
- [SAVE THE DATE "Authority: quale rapporto con il consumatore nell'era della condivisione?" Roma 19 novembre 2015 - Palazzo Santa Chiara](#)

In evidenza

- [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

Ricerche

- [Leggi il VI Report sulle Conciliazioni paritetiche, a cura di Consumers' Forum](#)

In Agenda

- [Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala](#)

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:



Editoriale



Lamberto Santini
 Presidente
 Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici,

dobbiamo far crescere i cittadini perché diventino consumatori non solo interconnessi ma consapevoli. Ognuno di noi è allo stesso tempo consumatore, cittadino, paziente, cliente, utente, lavoratore o *prosumer*. La tecnologia e il digitale sono gli strumenti grazie a cui noi consumatori abbiamo maggiore facilità di effettuare scambi di informazioni, costruire reti di relazioni, effettuare acquisti online e fruire di servizi in maniera più veloce di quanto non lo fosse solo pochi anni fa. Il consumatore è oggi, e lo sarà sempre di più, un Consumatore interconnesso.

Questa nuova figura ha bisogno di nuove tutele, penso in particolare al campo della privacy e al campo della regolamentazione della *sharing economy*. Oggi più che mai Associazioni di Consumatori e Aziende devono dialogare molto e fare grande esercizio, anche preventivo, di ascolto, nell'interesse di noi consumatori, di noi persone.

Coltivare una sana cultura consumerista premia il mercato e chi agisce con qualità, legalità, trasparenza e responsabilità. Anche quest'anno Consumers' Forum ha promosso e facilitato, come è proprio della sua originale natura, il dibattito fra diverse parti del mercato, come le aziende e i consumatori, con il confronto costruttivo con le istituzioni, i media, le università, per tenere il punto sugli scenari del consumerismo e dei mercati, con focus sulla figura del Consumatore. Vogliamo avere capacità di ascolto per dare risposte concrete.

Dopo questa edizione, diamo idealmente appuntamento alla prossima edizione di **Consumeeting**, e, ancor prima, alla prossima edizione dell'appuntamento annuale con tutte le **Authority** che si terrà a Roma il 19 novembre, sempre grazie a Consumers' Forum, originale think tank dove dal 1999 si confrontano e dialogano associazioni di consumatori, imprese e loro rappresentanze, istituzioni e università.

Eventi

- [Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto e i video della terza edizione di Consumeeting "Il Consumatore interconnesso", a cura di Consumers' Forum. Roma lunedì 12 ottobre 2015](#)
- [SAVE THE DATE "Authority: quale rapporto con il consumatore nell'era della condivisione?" Roma 19 novembre 2015 - Palazzo Santa Chiara](#)

In evidenza

- [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

Ricerche

- [Leggi il VI Report sulle Conciliazioni paritetiche, a cura di Consumers' Forum](#)

In Agenda

- [Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala](#)

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:



Consumeeting 2015: il filo rosso che lega tutto



C'è un filo rosso che unisce i moltissimi temi dibattuti nell'ultima edizione di **Consumeeting 2015**: la rete in cui si trova a vivere e operare il consumatore interconnesso. Interconnesso perché sempre più online, sempre più tecnologico e sempre più mobile; interconnesso perché digitale; interconnesso perché sempre più collegato a una serie di servizi che prevedono la messa in rete di eventi, prodotti, fatti, esperienze e competenze, che siano le sfide rappresentate dalla farmacia dei servizi o quelle dell'e-commerce, la necessità di fare network con un sistema adeguato di ADR e conciliazioni paritetiche e quella di puntare a un maggiore sviluppo del mercato digitale in ogni suo aspetto, da quello tecnologico a quello legato alle competenze digitali dei cittadini.

La giornata di riflessione organizzata da Consumers' Forum su quattro temi principali – **conciliazioni paritetiche, farmacia 2.0, Agenda digitale per l'Italia e lotta alla contraffazione** – si è chiusa con una tavola rotonda che ha permesso di sintetizzare quanto emerso nel corso dei lavori e di mette-

re sul tavolo le sfide prossime.

Consumers' Forum ha riunito in occasione della terza edizione di Consumeeting decine di interlocutori tra specialisti, esperti di settore, istituzioni, associazioni di consumatori, accademici, media, imprese e loro rappresentanze. Si è fatto il punto sull'uso della tecnologia nell'offerta dei servizi delle farmacie e sui pericoli della rete in materia di farmaci contraffatti, sullo stato dell'arte della legislazione europea in tema di lotta alla contraffazione anche online e sulla protezione della proprietà intellettuale nelle catene di produzione e distribuzione.

Un ampio approfondimento è stato dedicato all'Agenda digitale e al suo stato di avanzamento in Italia, rispetto alle linee guida e agli obiettivi europei del 2020 e rispetto allo sviluppo infrastrutturale della banda larga nella nostra penisola. Senza dimenticare l'articolo dibattuto emerso nell'incontro dedicato alle conciliazioni paritetiche e alle novità introdotte dal decreto legislativo 130 del 2015 di recepimento della direttiva europea 2013/11/UE.

Nella tavola rotonda conclusiva, tutti questi temi sono stati richiamati dai rispettivi coordinatori. Il quadro generale di contesto in cui si collocano le nuove sfide dell'Italia è stato fotografato da **Ivo Ferrario, direttore comunicazione e relazioni esterne di Centromarca**: "Parliamo di un consumatore interconnesso, ma dal 2007 al 2014 sono andati persi 80 miliardi di consumi. Siamo in un paese che ora ha più fiducia ma questa non è distribuita in modo omogeneo.

Permangono problemi come la scomparsa della classe media. Bisogna dunque inventarsi un senso del consumo nuovo". Anche fra le aziende, risultano vincenti quelle che danno un senso alla relazione col consumatore: non è più l'era della comunicazione unidirezionale. E qui sta anche il senso del consumatore interconnesso.

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:



Consumeeting 2015: l'Europa chiama, l'Italia risponde



Antitrust, Europa e Digital Single Market, Agenzia per l'Italia digitale, nuove prospettive della Sanità e dei suoi servizi: sono i temi affrontati dai relatori della tavola rotonda che ha concluso l'annuale edizione di **Consumeeting 2015**. "Il Digital Single Market è una delle priorità della Commissione europea", ha detto **Veronica Manfredi, Capo unità legislazione mercato e consumatori della DG Giustizia della Commissione europea**, che ha ricordato i pilastri su cui si fonda un mercato unico digitale che dovrebbe portare a una crescita stimata in 415 miliardi di euro l'anno per l'economia europea. Tutto questo a fronte però di

barriere per i consumatori ancora evidenti, che vanno dalla mancata armonizzazione dei diritti contrattuali sugli acquisti al *geoblocking*, che interessa il 10% dei consumatori europei ma ha un alto valore simbolico perché chiama in causa direttamente la fruizione di contenuti e servizi, fino ad arrivare alla scarsa conoscenza dei propri diritti. "Non esistono diritti se non sono conosciuti. Solo il 41% dei consumatori – ha detto Manfredi – sa di avere diritto alla garanzia legale". "L'Antitrust è stata una delle prime ad attrezzarsi con una struttura di segnalazione dedicata ai consumatori", ha detto **Giovanni Calabrò, Direttore generale per la tutela del consumatore dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato**. Proprio nel giorno in cui si è svolto Consumeeting, l'Antitrust ha annunciato l'apertura dello "**Sportello Antitrust**", strumento diretto per inviare segnalazioni, scritte o vocali, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, a disposizione del consumatore in evidenza in homepage sul sito internet dell'Autorità. Lo

Sportello, ha spiegato l'Autorità, serve a raggruppare le diverse funzioni già svolte in precedenza e a convogliare le segnalazioni in arrivo. Sono tre i canali utilizzabili: il messaggio online, attraverso il form che si apre automaticamente cliccando sull'icona a forma di busta; la chiamata telefonica gratuita al numero verde 800-166661; oppure un semplice Tweet ad @antitrust_it. Lo Sportello ha poi una quarta icona che riassume e illustra i diritti dei consumatori, secondo la direttiva europea in vigore dal 14 giugno 2014 recepita dal decreto legislativo n.21 del 21 febbraio dello stesso anno. Le novità principali riguardano i contratti a distanza, stipulati via Internet e comunque fuori dai locali commerciali: dall'ampliamento della durata del diritto di ripensamento (14 giorni) fino ai tempi per ottenere il rimborso dei pagamenti effettuati (entro i 14 successivi al recesso). Questa normativa, inoltre, affida in esclusiva all'Antitrust la competenza in materia di pratiche commerciali scorrette anche nei settori regolati.

Eventi

- [Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto e i video della terza edizione di Consumeeting "Il Consumatore interconnesso", a cura di Consumers' Forum. Roma lunedì 12 ottobre 2015](#)
- [SAVE THE DATE "Authority: quale rapporto con il consumatore nell'era della condivisione?" Roma 19 novembre 2015 - Palazzo Santa Chiara](#)

In evidenza

- [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

Ricerche

- [Leggi il VI Report sulle Conciliazioni paritetiche, a cura di Consumers' Forum](#)

In Agenda

- [Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala](#)

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:



Consumeeting 2015: le sfide della sanità



E la salute? In Italia c'è una crescente domanda di sanità, legata anche ai cambiamenti demografici della popolazione e intrecciata con un crescente impoverimento, acuito dalla crisi economica. "La popolazione che invecchia è quella meno digitale", ha detto **Massimo Casciello, Direttore generale digitalizzazione e sistema informativo sanitario del Ministero della Salute**. In campo le novità sono tante, dal Patto per la salute digitale al fascicolo sanitario elettronico alla farmacia dei servizi.

L'erogazione da parte delle farmacie di servizi aggiuntivi quali consegna dei farmaci a domicilio, test diagnostici di prima istanza, prenotazione di visite ed esami, campagne di prevenzione, rappresenta dunque un'opportunità per il sistema sanitario nazionale e per tutti coloro che rischiano di essere esclusi dall'erogazione dei servizi. Dice **Federfarma**: "Le potenzialità delle farmacie sul fronte della prevenzione sono emerse in modo evidente dai primi dati forniti da Promofarma sull'erogazione di prestazioni di telemedici-

na tramite la piattaforma elaborata da Promofarma stessa per Federfarma: le 1.606 farmacie ad oggi collegate hanno erogato 17.000 prestazioni (elettrocardiogramma refertato a distanza, holter pressorio, monitoraggio e diagnostica a distanza aritmie cardiache). Dagli 8.600 elettrocardiogrammi effettuati sono emerse 2.400 casi di anomalie che sono stati indirizzati al medico. Il 7% dei casi di aritmie è stato classificato come codice rosso e indirizzato al pronto soccorso".

Tutto questo chiama in causa anche il ruolo delle farmacie nel monitoraggio delle terapie. La mancata aderenza a farmaci e terapie rappresenta infatti un problema: un paziente su cinque dimentica di assumere la terapia e uno su sette sbaglia il dosaggio del farmaco; il 22% dice di essere stato costretto a interromperla per reazione allergica, perché inefficace ma anche per i costi (dati Cittadinanzattiva). È pari al 10,8% la percentuale di chi decide volontariamente di sospendere la terapia o di non avviarla.

Eventi

- [Guarda il programma, leggi i materiali, guarda le foto e i video della terza edizione di Consumeeting "Il Consumatore interconnesso", a cura di Consumers' Forum. Roma lunedì 12 ottobre 2015](#)
- [SAVE THE DATE "Authority: quale rapporto con il consumatore nell'era della condivisione?" Roma 19 novembre 2015 - Palazzo Santa Chiara](#)

In evidenza

- [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

Ricerche

- [Leggi il VI Report sulle Conciliazioni paritetiche, a cura di Consumers' Forum](#)

In Agenda

- [Leggi gli appuntamenti che Consumers' Forum ti segnala](#)

SOMMARIO >

Iscriviti ai nostri Social Network:

