

Diritti digitali

Premesse teoriche

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
INTRODUZIONE ALLE PREMESSE TEORICHE	4
1. TUTELA DEI DATI	5
1.1. Introduzione e cenni storici sulla tutela dei dati a favore dei consumatori	5
1.2. L'importanza della tutela dei dati per i consumatori	5
1.3. Le grandi sfide della politica di tutela dei dati dei consumatori	5
1.4. Breve sintesi dei principali diritti e obblighi dei consumatori	6
1.5. Leggi e normative UE e nazionali.....	7
1.6. Giurisprudenza	7
1.7. Che cosa possono fare i consumatori in caso di problemi	7
1.8. Altre fonti – schede, pubblicazioni, link	9
2. PIATTAFORME.....	9
2.1. Introduzione e cenni storici sulla politica riguardante le piattaforme digitali	9
2.2. L'importanza delle piattaforme per i consumatori	10
2.3. Principali sfide in relazione alle piattaforme	10
2.4. Breve sintesi dei principali diritti e doveri dei consumatori.....	13
2.5. Leggi e normative UE.....	16
2.6. Giurisprudenza	17
2.7. Che cosa possono fare i consumatori in caso di problemi	17
2.8. Altre fonti – schede, pubblicazioni, link	17
3. TELECOMUNICAZIONI	17
3.1. Introduzione e cenni storici sulle politiche relative alle telecomunicazioni	17
3.2. L'importanza delle telecomunicazioni per i consumatori	18
3.3. Principali sfide del settore delle telecomunicazioni.....	18
3.4. Breve sintesi dei principali diritti e obblighi dei consumatori	21
3.5. Leggi e normative UE.....	24
3.6. Giurisprudenza	28
3.7. Che cosa possono fare i consumatori in caso di problemi	28
3.8. Altre fonti – schede, pubblicazioni, link	29
4. ALLEGATO – GIURISPRUDENZA CJEU SULLA DIRETTIVA ECOMMERCE	30



Il presente documento è stato realizzato nell'ambito del progetto *Consumer PRO*, iniziativa della Commissione Europea ricadente nel Programma europeo di tutela dei consumatori. Il sostegno della Commissione Europea non costituisce approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori; la Commissione non può essere ritenuta responsabile dell'uso che potrà essere fatto delle informazioni ivi contenute

Il presente documento teorico rientra fra gli strumenti di formazione messi a punto per Consumer Pro, iniziativa dell'UE che punta a preparare più compiutamente sulle relative politiche le organizzazioni di rappresentanza di consumatori e altri attori, affinché tutelino i consumatori nei rispettivi paesi.

- Formare prontamente i vostri team di professionisti.
- Reperire con facilità informazioni pertinenti.
- Preparare il vostro staff a informare più compiutamente i consumatori sui loro diritti.
- Sensibilizzare ministeri e autorità nazionali verso i diritti digitali.

Consumer PRO

Per ulteriori informazioni, contattateci presso info@consumer-pro.eu.

1. TUTELA DEI DATI

1.1. Introduzione e cenni storici sulla tutela dei dati a favore dei consumatori

La tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali costituisce un diritto fondamentale nell'ambito dell'Unione Europea. L'Articolo 8(1) della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea e l'Articolo 16(1) del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea (TFUE) stabiliscono il diritto alla tutela dei dati di carattere personale di ogni individuo. Inoltre, l'Articolo 7 della Carta dei diritti fondamentali afferma il diritto di ciascuno al rispetto per la propria vita privata e familiare, del proprio domicilio e delle comunicazioni.

Il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) è la fonte normativa che disciplina il trattamento dei dati personali nell'UE. Esso prescrive tanto agli enti pubblici quanto alle imprese di utilizzare i dati personali dei consumatori in maniera trasparente e corretta, rafforzando così i diritti dei singoli attraverso la sua applicazione a tutte le organizzazioni che elaborano i dati personali dei soggetti presenti entro i confini dell'UE, qualunque sia la loro sede.

Le norme sulla ePrivacy (contenute nella Direttiva ePrivacy, in fase di revisione) salvaguardano la confidenzialità delle comunicazioni elettroniche e prevedono tutele specifiche per i consumatori rispetto alle comunicazioni commerciali non richieste inviate con mezzi elettronici.

1.2. L'importanza della tutela dei dati per i consumatori

Sebbene offrano molteplici vantaggi ai consumatori, le tecnologie informatiche e digitali e i **nuovi servizi online** rappresentano anche un'**imponente sfida per i diritti fondamentali alla tutela della privacy e dei dati personali**. I modelli economici che attualmente dominano l'universo digitale sono basati sul tracciamento e l'analisi di ogni azione del consumatore. Si utilizzano le informazioni raccolte per costruire i profili degli utenti, i quali vengono commercializzati online e impiegati per somministrare pubblicità mirate su base comportamentale. Inoltre, tali profili potrebbero essere utilizzati per discriminare i consumatori e influenzarne il comportamento. È importante far sì che i consumatori possano continuare ad avere il controllo dei propri dati personali e a beneficiare delle innovazioni digitali in prodotti e servizi senza dover rinunciare alla privacy.



1.3. Le grandi sfide della politica di tutela dei dati dei consumatori

Nella pratica, è molto difficile per i consumatori riuscire a controllare l'uso che viene fatto dei propri dati. Spesso i loro diritti non vengono rispettati e accade sovente che siano costretti ad accettare di rinunciare alla propria privacy se vogliono accedere a prodotti e servizi digitali.

I consumatori sono quindi sottoposti a costante monitoraggio commerciale, mentre i loro dati vengono sfruttati da miriadi di aziende, di molte delle quali non hanno mai neppure sentito parlare.

Le politiche in materia di privacy sono vaghe, lunghe, complesse e piuttosto difficili da comprendere, cosicché il consumatore non ha altra scelta se non aderire. Ai consumatori si dà spesso solo l'illusione del controllo e, laddove se ne chiede il consenso, si tratta sistematicamente di una semplice richiesta di barrare caselle, senza alcun significato.

Il GDPR è stato varato per porre rimedio a molti di questi problemi. Tuttavia, a quasi due anni dalla sua entrata in vigore, non si è assistito a cambiamenti significativi nelle prassi aziendali. Alla palese scarsa conformità con il nuovo Regolamento si unisce la mancanza di interventi esecutivi. Le autorità garanti dei dati sono in difficoltà di fronte a tutte le denunce che ricevono, mentre tarda a decollare la nuova architettura esecutiva, fondata sulla cooperazione e sul meccanismo di coerenza volto ad assicurare l'uniformità di interpretazione e applicazione del provvedimento in tutta l'UE.

Altro problema è rappresentato dalla riforma delle norme di ePrivacy, che dovrebbero completare il GDPR e assicurare ulteriori tutele alla confidenzialità delle comunicazioni e il cui iter è sospeso da oltre due anni, senza accordi in vista. (Per maggiori informazioni sul Regolamento in materia di ePrivacy, si veda la scheda del BEUC più oltre).

1.4. Breve sintesi dei principali diritti e obblighi dei consumatori

Il GDPR impone a organismi pubblici e privati di impiegare i dati personali dei consumatori in modo trasparente e corretto e contiene una serie di [principi che regolano](#) l'uso di dati personali.

Esso attribuisce inoltre ai consumatori una [serie di diritti](#) per far sì che possano amministrare i propri dati. Fra l'altro, i consumatori hanno il diritto di:

- Essere informati in maniera chiara e comprensibile sull'uso che verrà fatto dei loro dati, con specificazione della natura dei dati utilizzati, dell'utilizzatore e delle finalità.
- Accedere ai loro dati conservati dalle organizzazioni e ottenerne una copia.
- Rettificare tali dati qualora inesatti.
- Costringere le organizzazioni a cancellare i dati che li riguardano.
- Chiedere alle organizzazioni di cessare l'utilizzo dei loro dati, in via temporanea o permanente.
- Ricevere i propri dati in un formato di impiego comune, in modo che li si possano acquisire e impiegare altrove.
- Contestare decisioni automatizzate basate sui propri dati personali che possano incidere in maniera significativa (ad es. con il rifiuto di concedere prestiti).
- Essere informati in caso di smarrimento o furto dei propri dati.
- Fare denuncia presso l'autorità garante nazionale della tutela dei dati o perseguire un'azienda in tribunale.

1.5. Leggi e normative UE e nazionali

- [Carta UE dei diritti fondamentali](#)
- [Regolamento \(UE\) 2016/679](#) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR).
- [Direttiva 2002/58/CE](#) relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (Direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) – Modificata dalla [Direttiva 2009/136/CE](#)
- [Linee guida, raccomandazioni e buone pratiche emanate dal Comitato europeo per la protezione dei dati](#)
- [Pareri del Garante europeo della protezione dei dati](#)
- [Esempio di codice deontologico: la Federazione del Direct Marketing](#)

A livello nazionale

Il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 il Codice in materia di protezione dei dati personali, è stato modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101. per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al GDPR (UE) n. 2016/679.

Mentre il D.Lgs. del 18 maggio 2018, n. 51 norma la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Al fine di garantire la corretta applicazione dei principi stabiliti dal Codice, il Garante per la protezione dei dati emana: codici di Condotta, linee guida e provvedimenti in vari ambiti.

<https://www.garanteprivacy.it/>

1.6. Giurisprudenza

Per un repertorio delle sentenze delle autorità garanti e dei tribunali o articoli sul GDPR, visitare: www.GDPRHub.eu

Sul portale ufficiale del diritto dell'UE: dossier [Eurlex](#) sul GDPR. Trattasi di un elenco di procedimenti della Corte europea di giustizia e di questioni pregiudiziali in relazione al GDPR; l'elenco è disponibile sotto "*informazioni sui documenti*".

1.7. Che cosa possono fare i consumatori in caso di problemi

Qualora ritenga che i propri diritti tutelati dal GDPR siano stati violati, il consumatore ha due possibilità:

- Presentare denuncia presso l'autorità garante dei dati nazionale, il cui elenco completo è disponibile [qui](#)

- Avviare direttamente un'azione legale contro un'azienda o un'organizzazione. Tale iniziativa non pregiudica la possibilità che il consumatore presenti comunque denuncia presso le autorità garanti dei dati, qualora lo desideri.

Inoltre, se il consumatore ritiene che le autorità garanti non abbiano gestito correttamente la sua denuncia, o se non è soddisfatto della risposta, o ancora se non viene informato dell'avanzamento o dell'esito del procedimento entro 3 mesi dalla data della denuncia, questi può avviare un'azione in giudizio contro l'autorità garante.

Pubbliche autorità

A livello nazionale:

Il GPDP :Garante Per la Protezione dei Dati, è l'autorità di controllo designata per l'attuazione in Italia del regolamento generale sulla protezione dei dati personali (Gdpr).è un organo amministrativo indipendente diretto da un collegio di 4 persone elette dal parlamento, che loro volta eleggono il presidente ed un vice presidente.

Oltre alle autorità garanti dei dati, altri enti pubblici da considerare sono:

A livello europeo:

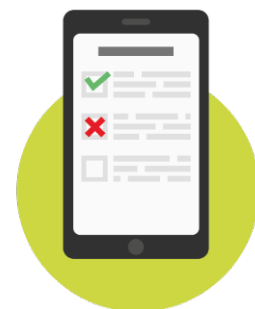
- La Commissione Europea, incaricata di assicurare la corretta implementazione del GDPR da parte degli Stati membri e abilitata ad "attivare" specifiche previsioni del GDPR attraverso atti delegati (ad es. per la creazione delle icone standardizzate che identificano la privacy).
- Il [Comitato europeo per la protezione dei dati](#) (EDPB), che raccoglie tutte le autorità garanti nazionali dei dati; il suo compito principale consiste nell'assicurare l'uniformità nell'applicazione e nell'interpretazione del GDPR.
- Il [Garante europeo per la protezione dei dati](#) (EDPS), che sovrintende al rispetto dei dati personali da parte delle istituzioni UE e esprime pareri a beneficio delle Istituzioni in materia.

Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

È possibile dirimere procedimenti stragiudiziali e altre procedure di composizione per la risoluzione di controversie fra controllori e soggetti interessati in rapporto al trattamento di dati personali mediante il ricorso ai codici deontologici o di condotta adottati dagli organismi di categoria (Articolo 40 del GDPR), fatto salvo il diritto dei soggetti interessati di presentare denunce presso l'autorità garante competente e adire tribunali.

1.8. Altre fonti – schede, pubblicazioni, link

- [Sito della Commissione Europea per informazioni sul GDPR](#)
- [Documentazione GDPR della Commissione Europea - Infografiche, schede e altro materiale per cittadini e imprese](#)
- [Scheda BEUC – Che cosa significa per voi la norma UE sulla protezione dei dati?](#)
- [AccessNow – Guida utente alla tutela dei dati nell'UE: i vostri diritti e come esercitarli](#)
- [Agenzia UE per i diritti fondamentali – Manuale europeo della protezione dei dati](#)
- Guide pubblicate dalle autorità garanti dei dati a livello nazionale (ad es. [la guida pubblicata dall'ICO nel Regno Unito](#))
- [Schede](#) pubblicate dal Garante europeo per la protezione dei dati (EDPS)
- [Storia del GDPR](#) e [Glossario](#) (EDPS)



2. PIATTAFORME

2.1. Introduzione e cenni storici sulla politica riguardante le piattaforme digitali

I consumatori acquistano sempre più spesso servizi e prodotti online, in particolare per il tramite di piattaforme.

Nei primi anni del commercio elettronico, gli acquisti avvenivano soprattutto sui siti internet delle aziende che possedevano anche negozi fisici nei centri cittadini. Oggigiorno, il comportamento di acquisto dei consumatori sta cambiando radicalmente: sono sempre più numerosi coloro i quali, attraverso i marketplace online, ordinano servizi e prodotti che verranno direttamente spediti a consumatori europei da fornitori al di fuori dell'UE.

Gli acquisti non avvengono solo mediante piattaforme di e-commerce come Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com o EBay, ma anche attraverso i social media come Instagram.

Nel solo 2017 circa 100 milioni di acquisti sono stati recapitati dalla Cina alla Germania, 40 milioni in più rispetto al 2016. Incrementi esponenziali si registrano anche in altri paesi europei.

Crescono inoltre le truffe, perpetrate da store online aperti nell'UE da venditori che si fingono aziende europee, ma che in realtà ordinano a loro volta da piattaforme cinesi per vendere



ai consumatori a prezzi maggiorati rispetto, ad esempio, a wish.com. Sono stati rilevati casi in Danimarca e Francia¹.

Ragionevolmente, ci si preoccupa del fatto che molti di questi prodotti non sono conformi con norme e standard tecnici europei, i quali esistono a tutela dei diritti dei consumatori, della salute pubblica e dell'ambiente. Mentre a produttori e distributori con sede nell'UE può essere opposta la loro responsabilità verso la sicurezza e la conformità dei prodotti, spesso ciò non avviene per i produttori che non hanno sede nell'Unione, quali gli intermediari, ovverosia le piattaforme di e-commerce, le quali rifiutano di assumersi responsabilità sulla conformità.

2.2. L'importanza delle piattaforme per i consumatori

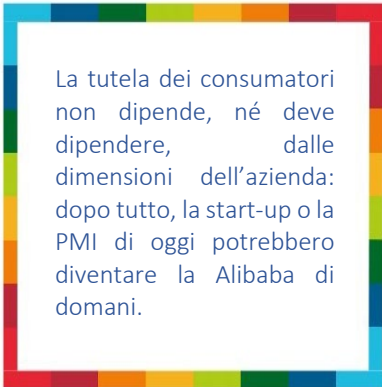
Fare acquisti, connettersi con amici e famigliari, condividere esperienze, guardare un film, ascoltare musica, leggere libri, prenotare viaggi, cucinare ricette nuove, programmare una serata, spostarsi in una città, chiedere aiuto ai vicini e cercare informazioni sul web: ecco alcuni semplici esempi di attività che milioni di consumatori svolgono ogni giorno. Per ciascuna di esse, esistono una o più piattaforme online che forniscono il servizio. L'ascesa della platform economy è stata accolta con entusiasmo dal pubblico, perché presenta numerosi vantaggi, ma essa prospetta anche problematiche legate alla tutela dei consumatori.

2.3. Principali sfide in relazione alle piattaforme

Nel momento in cui si adottava la Direttiva sull'eCommerce, piattaforme come Google, Amazon o Booking.com muovevano ancora i primi passi. Molti altri intermediari non esistevano neppure. Ad esempio, Facebook e Shopify sono stati lanciati nel 2004. Etsy è stato fondato nel 2005; Airbnb nel 2008. Instagram, Wish e AliExpress hanno visto la luce nel 2010.

Negli ultimi 20 anni, i modelli industriali di alcune di queste, così come di altre aziende, è cambiato, così come sono mutate anche le dinamiche di potere nel mercato.

Il panorama del mercato digitale europeo ha vissuto la *"datafication"* (la trasposizione di informazioni in dati, processo alla base dei modelli economici digitali), oltre alla moltiplicazione delle piattaforme, alla proliferazione dell'economia collaborativa² e alla diversificazione dei provider in termini di funzioni, integrazione verticale e dimensioni. Ciascuna piattaforma, tuttavia, è chiamata a rispettare le regole. La tutela dei consumatori non dipende, né deve dipendere, dalle



La tutela dei consumatori non dipende, né deve dipendere, dalle dimensioni dell'azienda: dopo tutto, la start-up o la PMI di oggi potrebbero diventare la Alibaba di domani.

¹<http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

² http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

dimensioni dell'azienda: dopo tutto, la start-up o la PMI di oggi potrebbero diventare la Alibaba di domani.

Molte piattaforme si sono reinventate. Alcune non si limitano più al loro ruolo originario di informazione o di intermediazione affidabile (ad es. comparatori come Yelp), ma consentono la conclusione di transazioni sulla piattaforma stessa. Si tratta di modelli di attività che fanno rientrare le piattaforme nella categoria "mercato online"³, al centro delle attenzioni delle organizzazioni di tutela dei consumatori. Questa tipologia di piattaforma viene definita nella Direttiva Omnibus⁴ come *"un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori"*. Ciò detto, spesso il ruolo delle piattaforme non si limita al favorire contratti tra venditori e acquirenti, ma prevede anche altri servizi, ad esempio di pagamento, logistica, elaborazione dei resi e gestione dei reclami⁵.

Altre piattaforme hanno concentrato più ruoli: si tratta delle "piattaforme ibride", in grado di associare diverse funzioni di intermediazione, o delle piattaforme verticalmente integrate. Queste ultime non fungono soltanto da intermediari, ma competono anche con altri operatori commerciali, direttamente o attraverso affiliate. Amazon, ad esempio, è venditore, marketplace online, azienda di cloud computing, piattaforma video, editore, agenzia pubblicitaria, fabbricante di dispositivi connessi e impresa del settore dell'intelligenza artificiale.

Le organizzazioni dei consumatori chiedono quindi adeguamenti del quadro normativo che tengano conto di questa nuova realtà del mercato.

Problematiche specifiche

Problematica 1. Diffusione di un'ampia serie di contenuti illegali.

Entro certi limiti, i servizi digitali sono diventati la tecnologia abilitante per violazioni su vasta scala del Codice del consumo, garantendo un flusso di ricavi associato alla vendita o la promozione online di prodotti illegali, pericolosi o comunque non sicuri. Ad esempio⁶:

³ Studio Vzbv,



https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, pag. 17.

⁴ Articolo 2(1)(n) della Direttiva sulle pratiche commerciali sleali, così come modificata dalla Direttiva 2019/2161", <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

⁵ Studio Vzbv,

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, pag. 18.

⁶ Esempi in https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

	<p>L'organizzazione britannica Which?, aderente al BEUC, ha scoperto luci di Natale vendute online che potevano prendere fuoco o folgorare i consumatori⁷.</p>
	<p>Il Consiglio dei consumatori danesi ha rivelato la presenza su wish.com di cosmetici non conformi con le normative UE.</p>
	<p>Più di recente, sei membri del BEUC hanno constatato che due terzi dei 250 prodotti acquistati da mercati online non hanno superato i test di sicurezza, con conseguenze potenziali come scosse elettriche, incendi o soffocamento.⁸</p>

Problematica 2. Confusione tra le attività di mercato online e altre attività delle piattaforme.

Il dibattito sulla riforma della Direttiva sul commercio elettronico si concentra in qualche misura su questioni quali il discorso d'odio, il contenuto terroristico, i contenuti soggetti a copyright, la libertà di parola o problematiche diverse del mercato unico. Sebbene si tratti di temi importanti, l'UE non dovrebbe perdere di vista i problemi legati in specifico alla tutela dei consumatori. E' necessario garantire piena protezione ai consumatori che acquistano prodotti o servizi tramite i mercati online⁹.

Occorre distinguere tra la vendita di prodotti illegali e altre attività, come, ad esempio, i commenti postati sui social media. Mentre, in quest'ultimo caso, prevalgono chiare considerazioni circa la libertà di espressione, nel primo, lungi dal coincidere con la libertà di parola, la questione centrale verte più sulla sicurezza del prodotto e sulla tutela dei consumatori.

Problematica 3. La Direttiva sul commercio elettronico (o Direttiva eCommerce) *“non deve applicarsi ai servizi di prestatori stabiliti in un paese terzo”*¹⁰.

⁷ <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

⁸ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

⁹ Definiti dalla Direttiva Omnibus dell'UE come *“un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori”*. Ciò detto, spesso il ruolo delle piattaforme non si limita al favorire la stipula di un contratto tra venditori e acquirenti, ma prevede anche altri servizi, ad esempio di pagamento, logistica, elaborazione dei resi e gestione dei reclami.

¹⁰ Direttiva eCommerce, considerando 58.

Alcuni provider con sede in paesi terzi sfruttano le limitazioni territoriali della Direttiva, creando un contesto concorrenziale scorretto e squilibrato.

Problematica 4. Il modo in cui la Direttiva eCommerce norma i provider di servizi di hosting viene sfruttato da alcune piattaforme – comprese di marketplace online, ma non solo – per tutelarsi oppure per evitare di intraprendere azioni significative per timore della responsabilità civile.

Problematica 5. Nell'attuale legislazione, le norme che regolano i mercati online sono lacunose e dedicano scarsa attenzione ai contenuti illeciti che li alimentano.

Problematica 6. Le nuove norme possono rappresentare una barriera per gli Stati membri, che impedisce di prestare la corretta attenzione agli obiettivi di interesse pubblico.

Ad esempio, nella causa C-390/18¹¹, la CJEU ha stabilito che Airbnb dovesse essere considerato alla stregua di servizio della società dell'informazione (Art. 2.a) come da Direttiva eCommerce. Poiché la Francia ha mancato di comunicare alla Commissione l'esistenza di una norma che impone ad aziende come Airbnb il possesso di una licenza professionale di agente immobiliare, non può imporre tale obbligo alla piattaforma, perché in violazione dell'Articolo 3.4 b) della Direttiva. Questo caso ha dimostrato come la Direttiva sul commercio elettronico, privilegiando il mercato interno, crei problemi agli Stati membri nell'adozione di leggi e politiche a tutela dei consumatori. È tuttavia importante notare che la sentenza non implica che i governi non possano imporre tali provvedimenti ad aziende come Airbnb. La Corte ha chiarito che *l'obbligo di comunicazione nella Direttiva eCommerce "non è teso a impedire che uno Stato membro adotti provvedimenti che ricadono nel suo ambito di competenza e che potrebbero incidere sulla libertà di fornire servizi, ma a evitare che uno Stato membro leda la competenza, come questione di principio, dello Stato membro in cui il fornitore del servizio della società dell'informazione in questione risulta stabilito"*.

Problematica 7. Mancanza di vigilanza e attuazione adeguate.

I mercati digitali evolvono rapidamente, mentre le autorità competenti non sembrano restare al passo o possedere tutte le competenze o le risorse necessarie per la supervisione né per affrontare i problemi del mercato.

2.4. Breve sintesi dei principali diritti e doveri dei consumatori

Da tempo la **Direttiva sul commercio elettronico** è un elemento fondante per il funzionamento di internet. È stata la Direttiva a fissare il principio del paese d'origine, con alcune importanti eccezioni (in particolare, i contratti stipulati dai consumatori), i principali obblighi di informativa verso i destinatari dei servizi (ossia i consumatori), le motivazioni di esonero e limitazione di responsabilità per i prestatori intermediari di servizi online, fra l'altro con le seguenti previsioni:

- **Articoli 1 – 3: Disposizioni generali**

¹¹ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

- **Articoli 4 – 15: Principi**

Sezione 1: Regime di stabilimento e di informazione

Sezione 2: Comunicazioni commerciali

Sezione 3: Contratti conclusi per via elettronica

Sezione 4: Responsabilità dei prestatori intermediari

- **Articoli 16 – 20: Applicazione**

- **Articoli 21 – 24: Disposizioni finali**

[Dove trovare le disposizioni più rilevanti della Direttiva eCommerce?](#)

- **Obiettivo principale:** mercato interno e libertà di fornire servizi della società dell'informazione (Articolo 1).
- **Gli altri obiettivi** comprendono: *"la certezza del diritto e la fiducia dei consumatori"* (Considerando 7), garantire un alto livello di tutela dei consumatori e di protezione dei minori (Considerando 10)
- **Ambito:** facendo salva la tutela dei consumatori (Articolo 1)
- **Definizioni** (Articolo 2)
- **Informazioni da fornire** a consumatori e altri destinatari (Articoli 5, 6, 10)
- **Diritti applicabili all'invio di ordini per via elettronica** (Articolo 11)
- **Principi che sottostanno alla responsabilità dell'intermediario** (Articoli 12-15). I più importanti sono:
 - I provider di servizi di hosting non sono responsabili di contenuti di terzi, purché, non appena al corrente, agiscano immediatamente per rimuovere le informazioni o disabilitare l'accesso al contenuto illegale (Articolo 14)
 - Divieto agli Stati membri di imporre un obbligo generale di monitoraggio ai prestatori (Articolo 15)
- **Codici di condotta** (Articolo 16)
- **Composizione extragiudiziale delle controversie** (Articolo 17)
- **Ricorsi giurisdizionali** *"atti a porre fine alle presunte violazioni e a impedire ulteriori danni agli interessi in causa"* (Articolo 18)
- **Cooperazione fra Stati membri** (Articolo 19)
- **Sanzioni** (Articolo 20)

Dall'adozione della Direttiva nel 2000, i servizi digitali si sono evoluti, creando nuove sfide. Ad esempio il principio del "safe harbour" lascia spazio di manovra a certe piattaforme, che sfuggono così alle responsabilità. Alcuni prestatori di servizi digitali non si assumono responsabilità significative, né concedono ai consumatori risarcimenti adeguati in caso di problemi. Analogamente, alcune iniziative volontarie hanno ritardato l'adozione di urgenti azioni normative, un obiettivo realizzabile attraverso la Legge sui servizi digitali (Digital Services Act o DSA).

Consumer PRO ha messo a punto altri due documenti sui temi del codice del consumo e della sostenibilità, i quali possono utilmente integrare il presente testo.



2.5. Leggi e normative UE

REGOLAMENTO / DIRETTIVA	DATA DI APPLICAZIONE	REVISIONE / VALUTAZIONE: TIPO DI MISURA	TERMINE	COMMENTI
Direttiva eCommerce (sul commercio elettronico)	17/01/2002 (trasposizione)	Rapporto di riesame CE (Art. 21)	Prima del 17/07/2003, in seguito con cadenza biennale	Nessuna valutazione formale nota dal 2012 . L' indagine di settore della Commissione nel 2017 può risultare interessante dal punto di vista della concorrenza.
		Legge sui servizi digitali (DSA)	- Marzo 2020: consultazioni	DSA presentata come pacchetto, che includerà di certo anche la riforma della Direttiva e potrebbe ricomprendere il regolamento ex ante per le piattaforme dominanti del mercato (da conf.).
			- Fine 2020: proposta CE e valutazione di impatto	Temi chiave della riforma della Direttiva sul commercio elettronico: responsabilità varie degli intermediari, principio del paese di origine, procedure di notifica e intervento, requisiti di trasparenza, applicazione e coordinamento fra Stati membri.
Regolamento P2B (Platform to Business)	12/07/2020	Orientamenti CE sui requisiti di trasparenza nel posizionamento (Art. 5)	12/07/2020 (da confermare)	12/12/2020 – Incontro con gli stakeholder per arricchire il documento di orientamento.
		La CE incoraggerà i codici di condotta (Art. 17)	Senza data	Rientrerà nella revisione un'analisi del loro funzionamento.
		Relazione di valutazione della CE (Art. 18)	13/01/2022 e ogni tre anni	
Direttiva Omnibus	28 novembre 2021 (trasposizione) 28 maggio 2022 (applicazione)	Articolo 7 – Recepimento	Articolo 6 – Relazioni della Commissione e riesame Relazione da pubblicarsi da parte della CE entro il 28 maggio 2024, misure per alimentari e vendita a domicilio	

2.6. Giurisprudenza

- **Regolamento P2B:** non esiste giurisprudenza, in quanto da poco entrato in vigore il 12 luglio 2020. Interessante la denuncia Spotify per concorrenza contro Apple: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **Direttiva Omnibus:** non esiste giurisprudenza, in quanto entrerà in vigore solo il 28 maggio 2022. Vedere le Premesse teoriche del Codice del consumo per riferimenti alla giurisprudenza di altri strumenti del diritto del consumo.
- **Direttiva eCommerce:** Si veda l'Allegato I per un elenco completo.

2.7. Che cosa possono fare i consumatori in caso di problemi

- Rivolgersi al venditore/alla piattaforma direttamente (passaggio non obbligatorio).
- Possibile la risoluzione alternativa delle controversie (ADR) (passaggio non obbligatorio).
- Autorità competenti dello Stato membro: varia a seconda del paese e dell'oggetto in questione.

A livello nazionale:

La competenza territoriale inderogabile per le controversie con i consumatori è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicato nel territorio dello Stato. (tribunale o giudice di pace)

I siti di E-commerce devono informare il consumatore del fatto che i consumatori possono rivolgersi ad un organismo di risoluzione delle controversie (ADR) eventualmente anche attraverso la piattaforma ODR online della Commissione Europea, indicando altresì la mail di contatto del venditore.

Il consumatore può presentare il reclamo direttamente sul sito <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>, che provvederà a trasmetterlo al professionista.

2.8. DigitalAltre fonti – schede, pubblicazioni, link

- Presentazione della Commissione Europea sugli strumenti e sugli obiettivi seguiti nella Direttiva eCommerce (cfr. [qui](#))
- Position paper del BEUC: Ensuring consumer protection in the platform economy ([qui](#))
- Position paper del BEUC: Collaborative economy ([qui](#))
- Position paper del BEUC: Digital Services Act ([qui](#))

3. TELECOMUNICAZIONI

3.1. Introduzione e cenni storici sulle politiche relative alle telecomunicazioni

I mercati delle telecomunicazioni rimangono un settore di forte preoccupazione per tutti i consumatori europei, poiché il livello generale di soddisfazione per i relativi servizi rimane

molto basso. Le norme UE sono state aggiornate di recente con l'EECC (Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche) e il Regolamento del BEREC (Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche). Se correttamente attuata e applicata dagli Stati membri, tale riforma migliorerà notevolmente il grado di tutela dei consumatori. Le linee guida del BEREC costituiscono uno strumento importante per interpretare le regole in maniera coerente.

3.2. L'importanza delle telecomunicazioni per i consumatori

In un mondo via via interconnesso, i consumatori trascorrono sempre più tempo online, dove effettuano una quota crescente delle loro spese, connessi con gli altri e impegnati in esistenze digitali. L'accesso a connessioni internet e tecnologie della comunicazione economiche e di alta qualità è diventata una condizione sine qua non affinché tutti i consumatori partecipino alla società digitale.

3.3. Principali sfide del settore delle telecomunicazioni

I mercati delle telecomunicazioni sono tuttora molto problematici per i consumatori, il numero delle cui denunce permane molto elevato. Questa è l'indicazione che emerge dal Quadro di valutazione dei mercati al consumo della Commissione Europea (2018) e dalle segnalazioni pervenute alle organizzazioni dei consumatori.

- Il [Quadro di valutazione dei mercati al consumo](#) del 2018 ha rilevato *"problemi persistenti nei mercati delle telecomunicazioni"; "L'elevata incidenza dei problemi rimane di gran lunga il principale punto debole del settore"; "La quota di consumatori che riferiscono problemi su questi mercati (in media, il 16,9%) è la più elevata fra tutti i mercati dei servizi oggetto di indagine, in particolare per i servizi internet (20,3%), creando complessivamente il maggior pregiudizio per i consumatori tra tutti i settori in esame"*. In altri termini, fra tutti i servizi, sono i mercati delle telecomunicazioni a causare i maggiori danni ai consumatori.
- Inoltre, grazie a un indicatore di prestazione (MPI, Market Performance Indicator), il quale evidenzia quanto un mercato è efficiente secondo i consumatori, la Commissione ha determinato che *"tutti e sei i cluster di mercato comparabili con il 2015 mostrano un miglioramento del MPI medio, ad eccezione delle telecom"*, per cui si evidenzia una leggera flessione. Si veda [qui](#), pag. 9.

Fra le questioni specifiche vi sono quelle qui elencate:

- Tariffe alte e differenziate fra paesi



Uno studio della Commissione Europea sui prezzi al dettaglio delle offerte di piani di telefonia mobile in banda larga ha scoperto che, nonostante il calo tariffario, in alcuni paesi tali servizi restano costosi, in particolare in Ungheria, Portogallo, Cipro, Repubblica Ceca, Grecia e Slovacchia.

- Assenza di concorrenza in alcuni i paesi

Nei Paesi Bassi, Consumentenbond lamenta il duopolio degli operatori KPN e VodafoneZiggo, entrambi con rete di proprietà e attivi nel mercato della telefonia sia fissa che mobile. Ogni anno si procede ad aumenti tariffari.

Per ulteriori informazioni, consultare¹²:

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>

<https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

- Clausole contrattuali vessatorie

Per ulteriori informazioni, consultare:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

- Pratiche commerciali fuorvianti e scorrette

Ad esempio, pubblicizzare smartphones come "gratuiti", quando non lo sono:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

- Occultare condizioni essenziali del contratto con un linguaggio giuridico eccessivamente tecnico

- Modifica unilaterale abusiva delle condizioni contrattuali

¹² I link presenti in questa sezione delle Premesse teoriche corrispondono a una selezione di articoli di organizzazioni dei consumatori europee e sono quindi in lingua nazionale. Si invita a impiegare un tool di traduzione per usufruire maggiormente delle informazioni.

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Attivazione di servizi non richiesti

Abbonamenti via SMS per diverse tipologie di servizi indesiderati promessi come "gratis".

- Vendita impropria di contratti a consumatori vulnerabili (ad es. anziani)

- Cambio di operatore

Come sottolinea vzbv, “[N]el 2015, il Regolatore tedesco competente (Bundesnetzagentur) ha registrato circa 178,000 richieste di informazioni e denunce di consumatori in merito a problematiche relative alle telecomunicazioni. Circa la metà riguardavano il cambio di operatore”.

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf,

Cfr. Rapporto annuale Bundesnetzagentur 2015 e 2016

- Interruzioni di servizio

- Qualità del servizio

<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

- Divario digitale, in particolare tra aree rurali e metropolitane; alcune abitazioni sono del tutto prive di connessione internet

<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

- Violazioni della neutralità della rete

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

- Comunicazioni non richieste

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (pp. 12-13)

- Mancanza di sensibilizzazione sui diritti dei consumatori (ad es. <https://www.econsumer.eu/>) o di volontà di denunciare in caso di problemi.

<https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>

- Imposizione delle norme, ad es. contro offerte a tariffa zero
<https://epicenter.works/document/1522>

3.4. Breve sintesi dei principali diritti e obblighi dei consumatori

1. EECC: adeguamento dei diritti dei consumatori UE e degli obblighi degli operatori delle comunicazioni elettroniche (compresi i provider OTT):

- Elenco sintetico dei nuovi e più significativi vantaggi per i consumatori:
 - Chiamate e SMS intra-UE: dal 15 maggio 2019, il tetto tariffario per le chiamate nel territorio dell'UE sarà pari a 19 centesimi/minuto e 6 centesimi/SMS.
 - L'obbligo di servizio universale si concentra ora sull'accesso alla banda larga, il quale dovrebbe significare che tutti i consumatori, compresi quelli in vulnerabilità economica, disporranno di accesso internet abbordabile con qualità accettabile.
 - I requisiti di informazione e trasparenza sono stati aggiornati e comprendono ormai alcune aggiunte da noi ispirate, quali la natura di controprestazione dei dati.
 - I diritti dei consumatori al momento della cessazione del contratto saranno maggiori.
 - I consumatori verranno inoltre tutelati nell'acquisto di contratti a pacchetto.
 - Gli operatori delle telecom saranno tenuti a indennizzare i consumatori per i ritardi indebiti nel cambio di operatore.
 - Tutti i servizi di comunicazione digitali (comprese le app online) dovranno rispettare il principio di sicurezza delle comunicazioni.

Gli scenari peggiori della deregolamentazione sono stati scongiurati. Le autorità di regolamentazione nazionali avranno poteri sufficienti per implementare la concorrenza sui mercati, compresi quelli in cui attualmente vige l'oligopolio.

- Articoli fondamentali in ordine alla tutela dei consumatori: Artt. 99-116 EECC
 - Esempio: modello sintetico di contratto – la Commissione Europea ha adottato il Regolamento attuativo, che stabilisce un modello sintetico di contratto per i servizi di comunicazione elettronica, il quale presenta i seguenti vantaggi per i consumatori:
 - Sono state aggiunte più specifiche per i pacchetti e un ordine di presentazione fisso (nella sezione Servizi e Apparecchiatura terminale).
 - Sono state incluse tutte le velocità di accesso a internet rilevanti. Un riassunto dei correttivi nazionali disponibili dovrebbe inoltre essere fornito non solo per

i cali di velocità, ma anche per le inefficienze su altri parametri di valutazione della qualità del servizio.

- Ulteriori chiarimenti sulla sezione durata e cessazione.
- *"Le informazioni obbligatorie dovrebbero essere fornite direttamente nel modello sintetico e non con riferimenti ad altre fonti di informazione".*

Chiarimenti sulla possibilità per gli Stati membri di mantenere o introdurre nella legislazione nazionale disposizioni relative ad aspetti non trattati dall'Articolo 102 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (ad es. linguaggio, gestione del modello, promozione, stretta supervisione e imposizione, ecc.).

2. Neutralità della rete: Da maggio 2016, la normativa UE stabilisce che tutto il traffico in internet vada gestito allo stesso modo.

Il principio di neutralità della rete implica che i provider di accesso a internet non possono più rallentare, impedire l'accesso o altrimenti discriminare determinate applicazioni o servizi.

L'Art. 3.3 del Regolamento 2015/2020 assicura la neutralità della rete:

"I fornitori di servizi di accesso a internet, nel fornire tali servizi, tratteranno tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate".

3. Roaming: soppressione degli extracosti di roaming dal 2017, con alcuni caveat.

- La regola è che i consumatori devono essere in condizione di fruire dei loro piani nazionali di telefonia mobile quando sono in trasferta all'interno dell'UE senza sovrapprezzi. Ciò significa che, in linea di principio, i consumatori possono utilizzare lo stesso numero di minuti, SMS e gigabyte di dati mentre si trovano in un altro paese dell'UE, sebbene con alcune eccezioni. Gli operatori di telefonia mobile hanno la possibilità (ma non l'obbligo) di integrare i contratti con le cosiddette politiche di utilizzo corretto (fair use policies), il cui obiettivo è definire le modalità con cui i clienti possono fruire dei propri piani tariffari quando viaggiano in regime di roaming a tariffa nazionale (RLAH).
- In questo rapporto di revisione del novembre 2019, la Commissione Europea ha confermato che le regole sul roaming sono un successo sia a livello sia di clientela retail che wholesale. La Commissione ha riscontrato che *"in rapporto all'anno precedente l'abolizione del roaming"*, i livelli di utilizzo sono ora
 - 10 volte più elevati per i dati durante gli spostamenti nell'UE,
 - 12 volte maggiori durante i periodi di vacanza,
 - 3 volte superiori per le chiamate telefoniche.

- *"Il rapporto conclude che è improbabile che le dinamiche concorrenziali sul mercato del roaming mutino nel prossimo futuro; ciò significa che l'attuale normativa sull'accesso al dettaglio e all'ingrosso è tuttora necessaria. Le norme del roaming in essere dovrebbero continuare ad applicarsi negli anni a venire per garantire che i cittadini possano beneficiare del roaming senza costi aggiuntivi all'interno dell'UE. Il Regolamento Roaming è in vigore fino al giugno 2022",* ha aggiunto la Commissione.

4. Comunicazioni intra-UE: l'UE ha limitato la tariffa per le chiamate verso un altro paese dell'Unione a 19 centesimi e a 6 centesimi per SMS a far data dal 15 maggio 2019. FAQ: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>



3.5. Leggi e normative UE

REGOLAMENTO / DIRETTIVA	DATA DI APPLICAZIONE	REVISIONE / VALUTAZIONE: TIPO DI MISURA		TERMINE		COMMENTI	
TELECOMUNICAZIONI							
Regolamento BEREC	20/12/2018	Tetto tariffario per le comunicazioni intra-UE (Art. 50 = Art. 5a, Regolamento 2015/2120; Considerando 42-52)	La Banca Centrale Europea dovrà rivedere i limiti nelle valute non-euro	15 maggio 2020 (e tutti gli anni)	15/05/2019 applicazione e 14/05/2024 scadenza	La BCE utilizzerà i tassi di cambio di riferimento pubblicati il 15 gennaio, il 15 febbraio e il 15 marzo dello stesso anno.	
			Aggiornamento degli Orientamenti BEREC sulle comunicazioni intra-UE del 06/03/2019	Plenaria 3 2020 (30/09/2020 -02/10-2020)			
			1° benchmark report BEREC sulle comunicazioni intra-UE	Plenaria 3 2020 (30/09/2020 -02/10-2020)		Sottoposto a consultazione pubblica.	
		BEREC istituirà un sistema di informazione e comunicazione (Art. 41)			21/06/2020		
		Rapporto di valutazione della Commissione (Art. 48) – possibilità di proporre emendamenti o abrogazione			21/12/2023 (ogni 5 anni)		Necessità di insistere su equiparazione delle tariffe nazionali a quelle intra-EU o perlomeno di assicurare continuità del provvedimento e abbassare il tetto.
	21/12/2020 (recepimento)	Gli Stati membri notificheranno alla Commissione le misure con un livello più/meno elevato di protezione degli utenti finali (Art. 101)		21/12/2019		Esistono eccezioni all’Art. 101 (massima armonizzazione).	
		Termine per applicazione di misure di tutela diverse (Art. 101)		21/12/2021			
		Atto di esecuzione CE sui modelli sintetici di contratto (Art. 102)		21/12/2019		Adottato	

Codice europeo sulle comunicazioni elettroniche (EECC) ¹³	Orientamenti BEREC sul punto terminale di rete (Art. 61)		21/06/2020	Consultazioni fino al 21/11/2019.
	Orientamenti BEREC sugli indicatori della qualità del servizio (Art. Art. 104)		21/06/2020	
	Rapporto BEREC sul servizio universale – Buone pratiche degli Stati membri in tema di accesso adeguato alla banda larga (Art. 84)		21/06/2020	Il rapporto verrà aggiornato con regolarità “per rispecchiare i progressi tecnologici e i cambiamenti nei modelli d’uso dei consumatori”.
	Orientamenti BEREC sulle reti ad altissima capacità (Artt. 76, 82, 61(3) e Art. 80)		21/12/2020; aggiornamento il 31/12/2025	
	Le autorità di regolamentazione nazionali dovranno comunicare alla CE le iniziative soggette a obblighi di servizio universale (Art. 121)		21/12/2020	Qualsiasi modifica dovrà essere notificata immediatamente.
	Atti delegati (Art. 117)	Relazione della CE sulla delega di poteri	9 mesi prima 19/12/2023	I poteri delegati possono essere revocati in qualsiasi momento dal PE o dal Consiglio.
		Scadenza per la delega	19/12/2023	
		AD sulle percentuali di cancellazioni nell’UE (Art. 75)	31/12/2020	Consultazioni EC terminate; benchmarking report BEREC entro Plenaria 2 (10-12 giugno 2020); contributo BEREC entro Plenaria 3 (30/09-02/10/2020)
		AD di emendamento degli Allegati V, VI, IX, X e XI (Art. 116)	19/12/2023	
	La CE potrebbe adottare gli atti di esecuzione con il parere dell’ENISA sulle misure di sicurezza da adottarsi da parte degli operatori, le quali “si basano, per quanto possibile, sulle norme		Nessuna data	

¹³ Nota: l’EECC sostituisce quattro Direttive UE ([Quadro](#), [Accesso](#), [Autorizzazione](#) e [Servizio universale](#)).

		<i>europee e internazionali e non impediscono agli Stati membri di adottare ulteriori prescrizioni". (Art. 40, considerando 316)</i>				
		Parere BEREC su specifico riesame sui diritti degli utenti finali (Art. 123)		21/12/2021 e ogni 3 anni	Importante: A seguito del parere del BEREC, la CE può presentare una proposta legislativa (Art. 123(2), senza data).	
		Procedure di revisione (Art. 122)	Relazione CE sul funzionamento della Direttiva	21/12/2025 e ogni 5 anni	Proposta legislativa possibile. La CE dovrà tenere conto del Parere del BEREC.	
			Relazione CE sulla portata del servizio universale	21/12/2025 e ogni 5 anni		
		Parere BEREC su attuazione nazionale, funzionamento di iter autorizzativo e impatto sul mercato interno	21/12/2021 e ogni 3 anni			
Regolamento (UE) 531/2012 (Regolamento Roaming, rifiuso)	01/07/2012 (entrata in vigore) - 30/06/2022 (scadenza)	Regolamento 2015/2120 (RLAH)	Orientamenti BEREC su ingrosso e dettaglio	27/03/2017	- Relazione interinale CE (12/12/2018) - Parere BEREC sul funzionamento delle norme del roaming (13/06/2019) - Relazione di revisione CE sulla politica di fair use e sulla deroga alla sostenibilità (26/06/2019) - Prima relazione di revisione completa CE a livello di dettaglio e di ingrosso (29/11/2019)	
			Clausola di revisione (Art. 9)	30/04/2019 e ogni 4 anni		
		Regolamento 2017/920 (Roaming all'ingrosso)	Relazione CE su massimali ingrosso	15/12/2019 e ogni 2 anni		
		Regolamento di esecuzione CE 2016/2286 (deroghe, equità)		06/2019		
		Regolamento di esecuzione annuale CE che fissa la media ponderata delle disdette massime in percentuale sulle chiamate ricevute		02/01/2019 (entrata in vigore)		
		Riesame (Art. 19)	Relazione interinale			Entro il 15/12/2018

			Relazione completa (dettaglio e ingrosso) - BEREC consultato dalla CE e tenuto a relazionare con regolarità	Entro il 15/12/2019 e ogni 2 anni	
Regolamento 2015/2120 (neutralità della rete)	30/04/2016	Orientamenti BEREC sulla neutralità della rete, da aggiornarsi nel 2020		Plenaria 2 (10-12/06/2020)	Risposta del BEUC alla consultazione del 2019.
Raccomandazione 5G	26/03/2019	Relazione degli Stati membri sulla valutazione di rischio coordinata nell'UE della sicurezza delle reti 5G		09/10/2019	
		Conclusioni del Consiglio sul 5G		03/12/2019	
		Gruppo di cooperazione NIS - Toolbox di mitigazione per le misure atte ad affrontare i rischi per la cibersicurezza identificati a livello nazionale e UE		31/12/2019	
		Valutazioni degli Stati membri – in collaborazione con la CE – sugli effetti della Raccomandazione per determinare l'esigenza di eventuali ulteriori azioni		01/10/2020	La valutazione dovrebbe tener conto dell'esito della valutazione coordinata di rischio europea e dell'efficacia delle misure.



3.6. Giurisprudenza

- **EECC:** non esiste ancora giurisprudenza. Il termine per il recepimento è il 21 dicembre 2020. È consigliabile consultare le sentenze dei tribunali nazionali e la giurisprudenza relativa alle precedenti Direttive.
- **Regolamento BEREC:** Telefonica e Deutsche Telecom hanno presentato i ricorsi [T-161/19](#) e [T-162/19](#), chiedendo l'annullamento dell'Art. 50 del Regolamento BEREC (con eliminazione dei massimali tariffari). Il Tribunale non ha accolto i ricorsi per irricevibilità. Si vedano le ordinanze del Tribunale (soggette ad appello):
 - a. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
 - b. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>
- **Neutralità della rete:**
 - a. Due cause pendenti presso la Corte di Giustizia dell'Unione Europea o CJEU ([C-807/18](#) e [C-39/19](#)), miranti a chiarire le modalità di applicazione del [Regolamento sull'internet aperta](#) alla tariffa zero.
 - b. Molte sono state le sentenze di autorità garanti e tribunali. Verificare nel proprio paese.
- **Norme che regolamentano il roaming:** si veda, ad es. [http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

3.7. Che cosa possono fare i consumatori in caso di problemi¹⁴

- **Rivolgersi direttamente al provider.** Nel contratto e nel modello sintetico occorre indicare un punto di contatto (Articolo 102 EECC).
- **Organizzazioni dei consumatori.** Possono agire da intermediari tra il consumatore e l'operatore, un ruolo alquanto utile se ci si deve districare in un sistema complicato, come, ad esempio, in Spagna: <http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>
- **Risoluzione stragiudiziale delle controversie** (Articolo 25 EECC). Gli Stati membri sono obbligati a designare un'autorità competente, l'autorità di regolamentazione nazionale o un ente indipendente responsabile dell'ADR relativo alla sezione sui diritti degli utenti finali dell'EECC. Consultare la legislazione sulle telecomunicazioni degli Stati membri e/o gli atti legislativi di recepimento dell'EECC. Cfr. anche: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN>
- **I tribunali.**

¹⁴ I meccanismi di trattamento delle denunce variano a seconda del paese. Alcune organizzazioni dei consumatori rientrano addirittura nella composizione degli organismi di ADR (ad es. in Croazia e Danimarca).

3.8. Altre fonti – schede, pubblicazioni, link

- Documentazione BEUC: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- Documenti BEREC contenenti dati e orientamenti utili per interpretare la legislazione e garantirne l'applicazione e l'imposizione coerente:
https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- Sul roaming: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- Sui massimali tariffari per le comunicazioni intra-UE:
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZnZ6Q9E&feature=youtu.be>
- Sulla neutralità della rete: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4>
(pubblicità di Burger King che spiega la net neutrality con i suoi whoppers)
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Consultare le sezioni “telecomunicazioni” dei siti dei nostri aderenti; ad es. il comparatore OCU per le offerte:
<https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage>

4. ALLEGATO – GIURISPRUDENZA CJEU SULLA DIRETTIVA ECOMMERCE

Dalla Sezione 2.6 Piattaforme – Giurisprudenza [elencata dall'UE](#):

- Interpretata da [62006CA0275](#)
- Interpretata da [62006CJ0275](#)
- Articolo 5.1 PT C) Interpretata da [62007CA0298](#)
- A05P1LC Interpretata da [62007CJ0298](#)
- Interpretata da [62007CO0557](#)
- Articolo 14 Interpretata da [62008CA0236](#)
- A14 Interpretata da [62008CJ0236](#)
- Articolo 14 Interpretazione richiesta da [62008CN0236](#)
- Articolo 14 Interpretazione richiesta da [62008CN0237](#)
- Articolo 14 Interpretazione richiesta da [62008CN0238](#)
- Interpretata da [62009CA0108](#)
- Interpretata da [62009CJ0108](#)
- A14P1 Interpretata da [62009CJ0324](#)
- A14P1LB Interpretata da [62009CJ0324](#)
- A03 Interpretata da [62009CJ0509](#)
- A03P4 Interpretata da [62009CJ0509](#)
- Interpretazione richiesta da [62009CN0108](#)
- Articolo 12 Interpretazione richiesta da [62009CN0323](#)
- Articolo 12.1 Interpretazione richiesta da [62009CN0323](#)
- Articolo 13 Interpretazione richiesta da [62009CN0323](#)
- Articolo 13.1 Interpretazione richiesta da [62009CN0323](#)
- Articolo 14 Interpretazione richiesta da [62009CN0323](#)
- Articolo 14.1 Interpretazione richiesta da [62009CN0323](#)
- Articolo 14.1 Interpretazione richiesta da [62009CN0324](#)
- Articolo 3.1 Interpretazione richiesta da [62009CN0509](#)
- Interpretata da [62010CJ0070](#)
- A03P1 Interpretata da [62010CJ0292](#)
- A03P2 Interpretata da [62010CJ0292](#)
- Interpretata da [62010CJ0360](#)
- Interpretazione richiesta da [62010CN0070](#)
- Interpretazione richiesta da [62010CN0360](#)
- A02LA Interpretata da [62013CJ0291](#)
- A12 Interpretata da [62013CJ0291](#)
- A13 Interpretata da [62013CJ0291](#)
- A14 Interpretata da [62013CJ0291](#)
- Articolo 02 Interpretazione richiesta da [62013CN0291](#)
- Articolo 12 Interpretazione richiesta da [62013CN0291](#)
- Articolo 13 Interpretazione richiesta da [62013CN0291](#)
- Articolo 14 Interpretazione richiesta da [62013CN0291](#)
- A02LA Interpretata da [62014CJ0484](#)
- A02LB Interpretata da [62014CJ0484](#)
- A12P1 Interpretata da [62014CJ0484](#)
- A12P3 Interpretata da [62014CJ0484](#)
- A14P1LB Interpretata da [62014CJ0484](#)
- Articolo 12 1 Interpretazione richiesta da [62014CN0484](#)
- Articolo 2 B Interpretazione richiesta da [62014CN0484](#)
- Interpretata da [62015CJ0339](#)
- Interpretata da [62015CJ0434](#)
- Questione preliminare presentata da [62015CN0339](#)
- Articolo 2 punto (a) Questione preliminare presentata da [62015CN0339](#)
- Questione preliminare presentata da [62015CN0434](#)
- Articolo 3 comma 2 Questione preliminare presentata da [62015CN0434](#)
- Articolo 3 comma 4 Questione preliminare presentata da [62015CN0434](#)
- Questione preliminare presentata da [62016CN0265](#)
- Articolo 12 Questione preliminare presentata da [62017CN0521](#)
- Articolo 13 Questione preliminare presentata da [62017CN0521](#)

- Articolo 14 Questione preliminare presentata da [62017CN0521](#)
- A15P1 Interpretata da [62018CJ0018](#)
- A02LA Interpretata da [62018CJ0390](#)
- A03P4LB Interpretata da [62018CJ0390](#)
- Articolo 14 comma 1 punto (a) Questione preliminare presentata da [62018CN0018](#)
- Articolo 15 comma 1 Questione preliminare presentata da [62018CN0018](#)
- Articolo 8 Questione preliminare presentata da [62018CN0296](#)
- Articolo 3 Questione preliminare presentata da [62018CN0390](#)
- Questione preliminare presentata da [62018CN0512](#)
- Articolo 3 Questione preliminare presentata da [62018CN0649](#)
- Articolo 14 comma 1 Questione preliminare presentata da [62018CN0682](#)
- Articolo 14 comma 1 Questione preliminare presentata da [62018CN0683](#)
- A08 Interpretata da [62018CO0296](#)
- Questione preliminare presentata da [62019CN0062](#)
- Articolo 2 punto (a) Questione preliminare presentata da [62019CN0062](#)
- Articolo 3 comma 2 Questione preliminare presentata da [62019CN0062](#)
- Articolo 3 comma 4 Questione preliminare presentata da [62019CN0062](#)
- Articolo 4 Questione preliminare presentata da [62019CN0062](#)
- Articolo 14 comma 1 Questione preliminare presentata da [62019CN0442](#)
- Articolo 14 comma 3 Questione preliminare presentata da [62019CN0442](#)
- Articolo 15 comma 1 Questione preliminare presentata da [62019CN0442](#)
- Articolo 13 comma 2 Questione preliminare presentata da [62019CN0500](#)
- Articolo 14 comma 3 Questione preliminare presentata da [62019CN0500](#)
- Articolo 12 Questione preliminare presentata da [62019CN0500](#)
- Articolo 12 comma 3 Questione preliminare presentata da [62019CN0500](#)

- Articolo 13 Questione preliminare presentata da [62019CN0500](#)
- Articolo 14 Questione preliminare presentata da [62019CN0500](#)
- Articolo 14 comma 1 Questione preliminare presentata da [62019CN0500](#)
- Questione preliminare presentata da [62019CN0723](#)

FINE



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.