

CONFRONTO PREZZI E QUALITÀ PRODOTTI

Il dialogo europeo multi-stakeholder sugli strumenti di comparazione

di Giancarlo Fiorito e Anastasia Crudele

prezzi

La Commissione Europea ha portato all'attenzione degli Stati membri l'esigenza di creare un dialogo finalizzato ad assicurare strumenti web di comparazione di prodotti e servizi realmente efficaci per il consumatore.

L'attività - partita nel 2012 con la Comunicazione europea denominata "Un quadro coerente per rafforzare la fiducia nel mercato unico digitale per l'e-commerce e servizi on-line" e ribadita nella successiva Agenda europea del consumatore - affronta il tema della **trasparenza e dell'affidabilità delle informazioni dei siti web** che consentono la **comparazione di prodotti e servizi**, i c.d. *comparison tools* (di seguito CT).

Tale attività si svolge mediante dialogo diretto con le parti interessate, allo scopo di sviluppare dei **Codici di buona condotta** e delle **Linee guida per il confronto di prezzi e qualità di prodotti e servizi**.

Il dialogo europeo

I partecipanti (circa 25 rappresentanti) vengono dalle organizzazioni dei consumatori (nazionali ed europee), dalle autorità nazionali e dalle associazioni di categoria di tutta l'Ue sulla base della loro manifestazione di interesse in occasione del Vertice europeo dei consumatori 2012 e di successive riunioni dei gruppi di esperti (ECCG, CPN, CPC, ECC-Net) presso la competente Direzione della Commissione europea (prima DG SANCO,



Maxal Tamor / Shutterstock.com

oggi DG JUSTICE and CONSUMERS), in modo da assicurare una rappresentanza equilibrata di interessi ed un'ampia copertura geografica.

Una informazione corretta e chiara

Il 29 maggio 2012, con un workshop sugli strumenti di confronto nell'ambito del Vertice europeo dei consumatori (*Consumer Summit*), è stato avviato il processo di dialogo al fine di identificare le *best practices* dei vari paesi nel confronto dei prodotti e dei servizi. Dal workshop era subito emersa la necessità che i CT siano affidabili e trasparenti nell'offerta di informazioni ai consumatori, come ad esempio: **l'indicazione del prezzo totale da pagare per l'acquisto**, **l'autenticità delle recensioni** e l'universo in cui si opera il confronto; la maggiore difficoltà nel visualizzare offerte transfrontaliere; la percezione da parte dei consumatori di maggiore imparzialità per quanto riguarda il settore dei servizi, energia o telecomunicazioni quando gli strumenti di confronto sono gestiti dalle autorità nazionali di regolamentazione.



Per confrontare prezzi e prodotti
più strumenti e maggiore
trasparenza. Informazioni sul web
più attendibili e trasparenti

La qualità dei servizi offerti

In generale, si rileva come i CT privati offrono funzionalità aggiuntive come la consulenza personalizzata e l'assistenza quando il consumatore intende rivolgersi ad un diverso gestore per lo stesso servizio. In tema di trasparenza e affidabilità degli strumenti di confronto, le differenze tra i CT a gestione privata e quelli gestiti da **sogetti pubblici** e dalle organizzazioni dei consumatori, sono legate soprattutto ai modelli di finanziamento, alla frequenza di aggiornamento dei dati e alla capacità di prendere in considerazione offerte temporanee e sconti. Anche **se il prezzo rimane il criterio di scelta principale per i consumatori**, è stata ampiamente riconosciuta la necessità di includere parametri di confronto più ampi, quali la qualità dei prodotti e dei servizi, la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa. Per quanto riguarda i consumatori vulnerabili, i CT non risultano ugualmente accessibili per cui delle alternative affidabili devono essere messe a disposizione, come ad esempio linee telefoniche di consulenza.

I marchi di fiducia

Altro elemento di interesse è che i sistemi dei **marchi di fiducia** e di accreditamento nazionali hanno un evidente valore aggiunto; tuttavia proprio la loro diversità può minarne l'efficacia. Inoltre, poiché la dimensione europea non può essere trascurata, è necessaria un'ulteriore analisi a livello *multi-stakeholders* per identificare

più concretamente le migliori pratiche e concordare le misure necessarie per migliorare ulteriormente la materia.

I punti chiave del dialogo europeo

Le discussioni all'interno del Gruppo hanno portato all'adozione nel marzo 2013 di un Report che delinea una serie di questioni relative al funzionamento degli strumenti di confronto, nonché una lista di raccomandazioni sui criteri (ad esempio, trasparenza, qualità dell'informazione, affidabilità, imparzialità, conformità) che dovrebbero rispettare gli strumenti di comparazione in modo che i consumatori ottengano il massimo da essi e non siano indotti in errore.

Lo studio di settore

Nel 2013, le società di consulenza Ipsos, London Economics e Deloitte hanno realizzato un apposito Studio¹ su incarico della Commissione europea sugli strumenti di confronto per:

- ▶ esplorare il comportamento dei consumatori nell'uso degli strumenti di confronto e la loro influenza sulle decisioni dei consumatori;
- ▶ condurre una vasta mappatura degli strumenti di confronto disponibili nell'UE accompagnata da un sondaggio sulla percezione e l'esperienza di confronto dei consumatori
- ▶ effettuare un'analisi dei sistemi di accreditamento e dei marchi di fiducia per gli strumenti di confronto esistenti;

¹ Study on the coverage, functioning and consumer use of comparison tools and third-party verification schemes for such tools http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/docs/final_report_study_on_comparison_tools.pdf



- evidenziare come apportare miglioramenti per garantire strumenti di confronto affidabili, trasparenti, fruibili ed accoglienti per i consumatori.

In parallelo, il *Multi-stakeholder Dialogue on Comparison Tools* (di seguito MSDCT) è arrivato, nel 2015, all'ottavo incontro, e si prefigge di:

- valutare la qualità degli strumenti di confronto in tutta l'UE, evidenziando le migliori pratiche e individuando le lacune. La valutazione deve tenere conto di:
 - affidabilità (approvvigionamento, rettifica, aggiornamento, completezza delle informazioni, verifica di recensioni generate dagli utenti, inclusione di offerte transfrontaliere)
 - trasparenza (finanziamento, contratto con i rivenditori e fornitori di servizi, visualizzazione delle informazioni sui prezzi chiara e completa, contatti)
 - miglioramento dell'esperienza del consumatore (servizi aggiuntivi, commutazione, consulenza personalizzata, social media, garanzie)
 - analizzare iniziative esistenti, legislative e di autoregolamentazione, a livello nazionale e regionale volte a garantire la trasparenza e l'affidabilità degli strumenti di confronto nei vari settori (ad esempio vendita al dettaglio, energia, servizi di telecomunicazioni, viaggi), valutando in che misura tali iniziative potrebbero essere estese a livello dell'UE.
- identificare le esigenze di ulteriori ricerche, raccolta dati e monitoraggi
- discutere quali misure, se del caso, potrebbero essere prese a livello europeo in quanto più efficaci nel migliorare la trasparenza e l'affidabilità degli strumenti di confronto. Fornire raccomandazioni politiche e una base per una serie di linee guida applicabili orizzontalmente.

In particolare, nell'ultimo incontro tenuto il 26 marzo 2015 sono stati raccolti in una bozza i Principi in materia di strumenti di confronto, con il duplice obiettivo: in primo luogo, **aiutare gli operatori degli strumenti di confronto a renderli conformi alla normativa vigente** e in secondo luogo, **promuovere le migliori pratiche per mi-**



gliorare la facilità d'uso e la trasparenza del settore. Tali principi alimenteranno *della direttiva sulle pratiche commerciali scorrette* e saranno condivisi con le autorità nazionali (*Enforcer*) per garantire un'applicazione più coerente in tutta l'Unione europea.

La storia di successo dell'osservatorio prezzi Italiano

La partecipazione al tavolo del *MSDCT* da parte del Ministero dello Sviluppo economico ha permesso da un lato di condividere in "tempo reale" i progressi del progetto italiano dell'Osservatorio prezzi Carburanti², che ha suscitato generale apprezzamento, e, dall'altro, di contribuire a definire tipologia e caratteristiche dei CT per la comparazione dei prezzi su scala europea nei diversi ambiti di applicazione: hotel, servizi elettrici, elettronica ecc. I CT si caratterizzano per la **forte eterogeneità** e proprio durante i tavoli tenuti a Bruxelles nel corso del 2014 e 2015 è stata definita una tassonomia condivisa dei comparatori esistenti - il cui numero è in costante crescita - al fine di tutelare gli utenti. Si tratta di un aspetto fondamentale del crescente fenomeno degli acquisti on-line, che vengono sempre più spesso effettuati passando per siti web che fungono da aggregatori tematici.

La definizione dei parametri

IL MSDCT in seguito al citato Studio ha convenuto su alcune regole base volte a chiarire per ogni tipo di comparatore:

- 1) il *business model* del comparatore (proprietà)
- 2) i criteri di ordinamento dei risultati
- 3) la verifica, la validazione ed affidabilità generale dei giudizi degli utenti (quando presenti).

L'influenza dei percorsi di navigazione e ricerca nel web

Le discussioni svolte tra rappresentanti degli Stati membri, associazioni dei consumatori e delle imprese ed operatori web hanno permesso di concordare come, concretamente, sia il percorso web di scelta del prodotto a condizionare la scelta di acquisto. Di conseguenza è stato evidenziato come criterio generale di classificazione dei siti comparatori l'ambito merceologico ("*what you sell determines how you search*"): questo spiega come i comparatori si distinguono nella struttura dei filtri di selezione del bene/servizio. In effetti, in molte categorie merceologiche esiste una grande varietà di modelli ed opzioni (es. elettronica, tv, telefoni ecc.) che rendono i beni non perfettamente omogenei e minime le differenze tra modelli simili che vengono trattate mediante filtraggi successivi volti ad affinare la ricerca (es. dimensioni schermo TV o telefonino). A titolo di esempio, diverso il caso di *Osservaprezzi carburanti* dove la gestione è istituzionale (pubblica) ed i beni (i carburanti per auto-trazione) perfettamente omogenei (benzina, diesel, GPL e metano) per cui la comparazione è effettuata sulla base del solo prezzo.

Un quadro unitario di regole

In conclusione, la partecipazione ai tavoli europei sui comparatori sta portando non solo ad una condivisione di esperienze (si è detto ad esempio dell'apprezzamento per il progetto dell'Osservatorio Carburanti del MISE), ma anche alla delineazione di un quadro di elementi che consentiranno sempre più ai consumatori di avvalersi degli strumenti dei comparatori come utili veicoli di informazione imparziale, completa e trasparente e pertanto anche come corretta rappresentazione del mercato e stimolo alla concorrenza. ■

² Accessibile all'indirizzo <https://carburanti.mise.gov.it/OssPrezziSearch/> Nel caso dell'Osservatorio Prezzi, ed in particolare modo di Osservaprezzi carburanti, sono state prodotte delle presentazioni in cui sono state illustrate le principali fasi del progetto comprendenti sia il portale web che l'App per smartphone. In una prima fase, a dicembre 2014, sono state presentate le prime statistiche relative a: 1) registrazioni delle aree di servizio sul portale; 2) rete distributiva italiana ed europea; 3) prezzi e componente fiscale dei carburanti europei; 4) distribuzione dei prezzi sul territorio italiano.

OPEN DATA

Prezzi e impianti di carburanti, un patrimonio informativo pubblico

di Orietta Maizza

prezzi

Da marzo 2015 è stata avviata, seppur in forma attualmente sperimentale, un'importante novità relativamente alla trasparenza del mercato dei carburanti. Come anticipato nell'ultimo numero di questi Quaderni, accanto alla consultazione in tempo reale da parte dei consumatori dei prezzi praticati dei carburanti si è intrapresa la **pubblicazione dei dati in formato aperto**, ovvero la possibilità di scaricare e ri-utilizzare i dati per finalità di informazione aggiuntiva, analisi statistiche, elaborazione di modalità di consultazione diversa, anche da parte di soggetti diversi.

Perché e per quali finalità

Come noto, le pubbliche amministrazioni sono tenute, in base al Codice dell'Amministrazione digitale (CAD), a dare trasparenza ai dati raccolti nell'esercizio delle proprie attività istituzionali al fine di consentirne il ri-utilizzo, anche mediante la rielaborazione, l'integrazione dei medesimi dati con altre informazioni ecc. La pubblicazione dei dati è quindi fatta in c.d. **formato aperto** dove l'accezione è da intendersi tendenzialmente - senza addentrarsi negli aspetti tecnici più di dettaglio - come liberamente **accessibile e rielaborabile anche con strumenti automatici** (c.d. *machine readable*), senza che i dati siano coperti da copyright o altri diritti (fatta salva la citazione della fonte) e con la possibilità di ri-utilizzo (anche a prescindere dalla finalità, ad esempio, commerciale o non commerciale del ri-utilizzo). La finalità ultima dell'apertura del patrimonio informativo pubblico, prevista anche da Direttive



Maxel Tamor / Shutterstock.com

europee, è la messa a disposizione, nell'era della conoscenza, di nuove "materie prime" che possono essere riprodotte e diffuse, ri-utilizzate, combinate tra loro per l'incremento della conoscenza stessa e **per la realizzazione di nuovi servizi** contribuendo in questo modo allo sviluppo economico.

Osservaprezzi Carburanti

Nel caso dei dati raccolti in base all'art. 51 L. 99/2009 che ha imposto ai gestori di comunicare al Ministero i prezzi praticati presso le proprie pompe, oltre all'adempi-



mento di quanto previsto dal CAD, la pubblicazione in formato diverso da quella che avviene tramite il **sito Osservaprezzi carburanti** e le relative App per dispositivi mobili, risponde anche alle finalità della norma stessa nel momento in cui assegna al Ministero un obiettivo di diffusione delle informazioni raccolte a vantaggio dei consumatori.

Cosa si trova e come si utilizzano

Da marzo scorso è possibile scaricare ogni giorno dalla **sezione Open data¹ del sito del Ministero dello Sviluppo economico** due *files* in formato *.csv* (*comma separated value*: un formato testo compatibile con qualsiasi strumento di rielaborazione) che contengono i dati essenziali sugli impianti che comunicano i **prezzi** (impianti contraddistinti dal **nome attribuito dal gestore, l'indirizzo e le coordinate geografiche**) ed i prezzi che risultavano in vigore alle 8 di mattina del giorno precedente con relativa data in cui sono stati comunicati. La pubblicazione dei *files* è corredata da un documento illustrativo dei contenuti (c.d. metadati), conformemente a quanto previsto dalle Linee Guida sugli Open data dell'Agenzia per l'Italia digitale².

Le informazioni dei prezzi riguardano i **carburanti di base - benzina, gasolio, GPL, metano** - sia erogati nella modalità self-service, che nella modalità servito, ma anche i c.d. **carburanti speciali** (prodotti che hanno ad esempio particolari additivi anti-gelo ecc.) e sono "fotografati" ad un momento (ore 8 del mattino precedente al momento della pubblicazione) per conciliare l'aggiornamento continuo nell'arco della giornata e la necessità di fare il punto della situazione.

L'utilizzo dei dati raccolti: open data e non solo

Le potenzialità di ri-utilizzo di quanto viene pubblicato dal Ministero sono state colte innanzi tutto dalla **stampa di settore** che sta utilizzando i dati per approfondimenti quotidiani e rielaborazioni sulla base di focus territoriali (prezzi medi in regioni, province ecc.), focus per marchio, per modalità di erogazione ecc. fornendo in questo modo un valore aggiunto di interpretazione dei dati raccolti utili all'intero settore della distribuzione dei carburanti.

Da ulteriori notizie a disposizione però l'attenzione verso i dati in questione sta provenendo anche da parte di **ditte che erogano servizi automobilistici** (anche stranieri, es. carte carburante) che si stanno interessando all'impiego di tali informazioni nell'ambito delle proprie attività e servizi anche rivolti ai consumatori.

Parallelamente, altre forme di messa a disposizione dei dati stanno prendendo piede. Partendo dal presupposto della massima diffusione delle informazioni raccolte, le prime convenzioni di scambio di dati sui prezzi praticati sono avvenute con **le concessionarie autostradali nell'ottica di semplificare anche l'onere ai gestori**. Si è giunti ad una seconda generazione di convenzioni con le concessionarie autostradali che non solo si fanno tramite dei prezzi a loro comunicati dai gestori, ma utilizzano a completamento - o integralmente - i dati raccolti dal Ministero per le pubblicazioni nei c.d. *benza-cartelloni* lungo le tratte autostradali o nei loro siti. Ed infine, altri accordi sono in corso di definizione con alcune Regioni al fine di rendere disponibili in tempo reale le informazioni sui prezzi praticati presso gli impianti del territorio regionale. ■

¹ <http://www.mise.gov.it/index.php/it/open-data> Si è preferito mantenere tale pubblicazione nell'apposita sezione del sito ministeriale, sia per coerenza che la policy di apertura del patrimonio informativo del Ministero, sia per evitare che si potessero equivocare le finalità dei due ambiti.

² AGID, Linee Guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico (2014) http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/patrimoniopubblico2014_v0.7finale.pdf