



Unioncamere  
Toscana

# Newsletter Net Economy

Iscrizione al Tribunale di Lucca N° 783 del 30/5-3/6/2003

N° 1 del 30/01/2012

## E-COMMERCE

### Imprese-Retail: la burocrazia penalizza l'e-commerce

Secondo uno **studio** condotto da **Accenture**, un quarto dei **retailer europei** ritiene di poter aumentare del 25% le proprie entrate migliorando le vendite online oltre il confine del proprio Paese mentre il 68% considerano l'espansione del commercio elettronico una strategia prioritaria.

Tra le **principali difficoltà** riscontrate figurano le **leggi sulla restituzione della merce**, la cui diversità nei singoli Stati, rappresenta un ostacolo per il 47% delle imprese e la **difficoltà a gestire efficientemente dei resi merce** (44%). **Un freno** è rappresentato anche dai **costi** legati all'osservanza delle **diverse norme nazionali in materia di transazioni commerciali con i consumatori**, quali la vendita a distanza o il trasferimento di dati (42%) nonché le **diverse leggi sul lavoro** (42%) e **normative fiscali** (42%). Infine il rispetto delle **diverse aliquote Iva (34%)** e la differenze tra le **leggi in materia di imballaggio ed etichettatura** (38%).

*"L'e-commerce in Europa offre una grande opportunità di crescita ai retailer - ha spiegato Janet Hoffman, responsabile mondiale Accenture Retail Practice - tuttavia per coglierla è necessario concentrarsi sulla creazione di modelli operativi innovativi e a basso costo che combinino l'agilità e la flessibilità delle procedure di acquisto online, con la forza del marchio e la convenienza di punti vendita fisici. Cominciamo a vedere i retailer spostarsi da una posizione difensiva, volta a proteggere la propria quota di mercato e sfruttare le possibilità offerte dal mercato domestico, a una posizione più aggressiva finalizzata a cogliere le nuove opportunità commerciali che emergono in Europa".*

Una **relazione della Commissione europea del 2011** indica, infatti, che già il **40% degli acquirenti dell'Unione europea utilizza internet per acquistare beni e servizi**, una propensione confermata dallo studio di Accenture. In particolare più di tre quarti (76%) dei retailer intervistati rileva una maggior **propensione** alla spesa nei clienti che utilizzano **più canali di acquisto**, anziché uno solo.

Fonte: impresamia

### Iva ed ecommerce: verso lo sportello unico Ue

La **Commissione europea** ha adottato una **proposta** che è il primo passo verso l'introduzione di uno **sportello unico per il pagamento Iva per tutti i servizi forniti per via elettronica**, a partire dal **1° gennaio 2015**.

L'approccio dello sportello unico per gli scambi Ue transfrontalieri sarà applicato ai servizi di **commercio elettronico**, teleradiodiffusione e telecomunicazione, e per il futuro la Commissione intende **estenderlo a più attività**, comprese le cessioni di beni.

Lo sportello unico consentirà alle **imprese** di dichiarare e **pagare l'Iva nello Stato membro in cui sono stabiliti** anziché in quello del loro cliente. Il sistema di sportello unico attualmente esistente è limitato ai prestatori non Ue di servizi elettronici.

#### In sintesi: come funziona adesso...

Da luglio 2003 esiste un sistema di sportello unico che semplifica gli adempimenti Iva per i fornitori non Ue di servizi elettronici ai consumatori europei.

Il sistema consente agli operatori non Ue che sono tenuti a pagare l'Iva nell'Ue a scegliere un unico luogo per l'assolvimento degli adempimenti.

La presentazione di un'unica dichiarazione Iva e il pagamento avvengono tramite il portale elettronico unico. Sulla base delle informazioni fornite, il pagamento è assegnato automaticamente ai diversi Stati membri nei quali è dovuta l'Iva.

#### ... e come funzionerà

Il 1° gennaio 2015 dovranno cambiare le norme Iva sul luogo di prestazione dei servizi per le società che prestano servizi di tlc, teleradiodiffusione o servizi elettronici a destinatari Ue.

I prestatori potranno utilizzare un portale Web nello Stato membro in cui sono identificati per dichiarare l'Iva esigibile negli altri Stati membri sulle prestazioni di tali servizi a consumatori privati.

#### Regolamento da modificare

Per la certezza del diritto sono necessarie regole chiare e vincolanti sull'applicazione del nuovo regime.

Occorre pertanto modificare le disposizioni del regolamento di esecuzione della direttiva Iva, il regolamento Ue n. 282/2011 del Consiglio.

[Il testo del regolamento si trova qui.](#)

Fonte: [www.europarlamento24.eu](http://www.europarlamento24.eu)

## NOMI A DOMINIO

### Eurid: in crescita i domini .eu

Dall'ultima relazione trimestrale di Eurid, l'organizzazione che gestisce i nomi a dominio .eu di primo livello, risulta che **Bulgaria, Lituania e Romania** vantano il **maggior numero di nuove registrazioni .eu** fra gli Stati membri dell'Unione europea, con un tasso di crescita superiore al 10% nel terzo trimestre 2011.

La Direzione Generale di Eurid ha rilevato che il **terzo trimestre 2011** è stato quello con il **più alto tasso di nuove registrazioni di domini .eu** su un periodo equivalente **negli ultimi cinque anni** osservando inoltre che, tenuto conto della crisi dell'euro e dell'attuale congiuntura economica, la crescita del .eu dimostra che l'immagine europea è percepita ancora positivamente dalle imprese, di fatto la categoria più importante tra i titolari di nomi a dominio .eu.

La **Bulgaria** ha registrato la crescita più forte, con un aumento del 18% rispetto al trimestre precedente, seguita dalla **Lituania** (13%) e dalla **Romania** (12%). I tassi di registrazione sono aumentati anche in altri 20 Stati membri dell'Ue.

Il terzo trimestre 2011 si è chiuso con 3,41 milioni di nomi a dominio .eu registrati, un aumento del 5,2% rispetto al terzo trimestre 2010.

La relazione trimestrale di Eurid è [disponibile qui](#).

### ICANN: al via i nuovi domini 'personalizzati'

E' partita **dal 12 gennaio** la preannunciata **'rivoluzione' dei domini internet**. Da questa data, infatti, accanto ai domini tradizionali come .com, .org o .it, .net, si possono di fatto registrare tutta una serie di **nuove estensioni**.

**Fino al 12 aprile** istituzioni, aziende e singoli utenti potranno depositare presso l' **ICANN**, l'organismo internazionale responsabile dell'organizzazione della Rete, unacandidatura per ottenere un **dominio di primo livello generico (gLTD) personalizzato**, o meglio **"brandizzato"**.

Oltre ai classici .com, .net, .org o .it, i nomi degli indirizzi Internet potranno infatti terminare con quasi qualsiasi parola in qualunque lingua, offrendo alle organizzazioni di tutto il mondo **"l'opportunità di fare pubblicità al proprio marchio, prodotti, community o causa in modi nuovi e innovativi"**.

Le restrizioni sono minime, e riguardano generalmente questioni tecniche, come la presenza di numeri.

**L'ICANN provvederà a rendere i nuovi domini operativi entro la fine del 2013.**

Si tratta indubbiamente, soprattutto per le imprese, di una grande opportunità che ha però un **costo non indifferente**: la cifra da corrispondere all'ICANN per ogni nuovo dominio personalizzato è di **185mila dollari**, 25mila dollari l'anno invece per il suo mantenimento.

Il progetto ha destato non poche polemiche, in particolare per i **rischi dicybersquatting** (usurpazione e utilizzo improprio dei domain names) e per il rischio che qualcuno faccia incetta di nomi a dominio per poi rivenderli, secondo una pratica purtroppo in uso per i nomi dei siti.

**L'ICANN**, da parte sua, ha assicurato che i nuovi gLTD non danneggeranno nessuno perché **procederà con molta cautela e attenzione nel valutare le domande di registrazione** che di fatto dovranno includere i dettagli finanziari e tecnici sull'organizzazione richiedente ed il modo in cui questa intende usare il nuovo dominio. Con questa procedura dovrebbero essere scongiurati rischi di comportamenti scorretti. Nel caso inoltre in cui ci dovessero essere due distinte organizzazioni legittimamente interessate ad un dominio, l'ICANN istituirebbe un'asta per la relativa assegnazione al miglior offerente.

Fonti: [repubblica.it](#), [punto-informatico.it](#), [icann](#)

## SOCIAL NETWORKS

### Vendere on line con Facebook: you can!

*Da impresamia un breve ma "illuminante" articolo con semplici ed efficaci indicazioni per promuovere e vendere prodotti e servizi sul più popolare portale social*

Solo Facebook ha oltre 500 milioni di utenti attivi (in Italia circa 18 milioni) che potrebbero essere considerati dei potenziali acquirenti e, quindi, la domanda nasce spontanea: come si possono incrementare le vendite sfruttando Facebook? Infatti, **chi vende prodotti e servizi non sempre sa che lo si può fare anche su Facebook**.

**Ecco come:** aprite un profilo aziendale su Facebook, creando una inserzione o una pagina. Trasformate la pagina Facebook in un negozio. Lo si fa **con Blomming in un click**: compariranno gli stessi prodotti del vostro sito di e-commerce con le funzioni "mi piace", condividi e, soprattutto, il carrello degli acquisti.

**Per alberghi, ristoranti e turismo** in genere la scelta migliore è, invece, Freshcreator: installando l'applicazione sulla pagina Facebook si crea in pochi secondi un vero sistema di prenotazione online, senza che i clienti debbano lasciare il social network.

Le due applicazioni possono anche fare customer care dopo l'acquisto, gestiscono i feedback dei clienti e ne studiano il comportamento online.

Altra importante novità è **l'accordo stretto con il circuito PayPal** che, sfruttando le Api della piattaforma di pagamento online, permette agli utenti di acquistare direttamente dalle pagine di Facebook senza dover essere reindirizzati sul sito.

Altra cosa di sicura rilevanza è che, al momento, **Facebook non prende commissioni sulle vendite effettuate sulla sua piattaforma**. L'unica cosa che chiede è un 30% sugli acquisti di gadget e altri materiali virtuali. Un esempio è l'app Facebook SocialShop della BigCommerce.

Una cosa è certa con Facebook & co. le **diverse fasi del ciclo d'acquisto** (brand experience, informazione e conoscenza, condivisione, considerazione e acquisto) che prima si vivevano su diversi canali, oggi possono essere raggruppate su di un'unica piattaforma.

Fonte: [impresamia](#)

## SOLUZIONI INTERNET

### Cloud computing, opportunità o rischio?

Una riflessione firmata da **Andrea Beggi** e pubblicata sul sito Apogeeonline illustra le principali caratteristiche dei **servizi web in remoto**, ed elenca **presupposti e potenzialità**, ma anche **fattori critici** ed elementi da considerare con attenzione, per chi sceglie di farvi ricorso

L'articolo si intitola "[Cloud, a chi e perché conviene la nuvola](#)"(LINK), e si configura come un'utile sintesi introduttiva sul **cloud computing** e i suoi principali aspetti.

## ULTIME DALL'UE

### Indagine sui siti web europei di credito al consumo: solamente uno su tre in regola

Un'indagine su scala europea dei siti web che offrono credito al consumo tenutasi a settembre 2011 ha verificato se i consumatori prima di firmare un contratto avessero ricevuto le informazioni cui hanno diritto in virtù delle norme Ue a tutela dei consumatori. Si è trattato di un'indagine "sweep", ovvero un tipo di operazione "a tappeto" che le autorità nazionali conducono effettuando controlli simultanei coordinati per individuare, in un determinato settore, violazioni della legislazione a tutela del consumatore.

Ebbene, in questo caso le competenti autorità nazionali europee hanno **verificato 562 siti web** in 27 Stati membri in Norvegia e in Islanda per **guardaresoprattutto al modo in cui le imprese applicano la direttiva sul credito al consumo**, che ha l'obiettivo di agevolare la comprensione e la comparazione delle varie offerte di credito.

**I risultati non sono stati molto incoraggianti.**

Del 562 siti web inizialmente controllati, **solamente il 30% ha superato la prova sweep di verifica della conformità alle norme comunitarie sui consumatori** e il restante 70% (393) sarà sottoposto a ulteriori accertamenti.

I principali problemi riscontrati sono:

- carenza d'informazioni nella pubblicità del credito al consumo: in 258 siti (46% di quelli controllati) la pubblicità non contiene tutte le informazioni richieste dalla direttiva sul credito al consumo, come (i) tasso annuo effettivo globale (TAEG), essenziale per comparare le offerte; se l'onere per servizi accessori obbligatori (p.es., assicurazioni) è compreso nel costo totale o durata del contratto di credito;
- omissione di informazioni fondamentali sull'offerta: 244 (43%) siti Web non davano informazioni chiare su tutti i vari elementi del costo totale, come tipo del tasso d'interesse (fisso, variabile, entrambi), durata (eventuale) del contratto di credito e alcuni costi connessi al credito (p.es., commissione di accordo);
- presentazione fuorviante dei costi per cui questi sono esposti in modo falso o ingannevole per i consumatori. Esempio: modalità di calcolo del prezzo o il consumatore non è informato che oltre ai costi del credito al consumo in sé esiste l'obbligo di un'assicurazione aggiuntiva.

In 116 (20%) siti Web sono emersi problemi di questo tipo.

**Sei paesi -Italia, Estonia, Lettonia, Lituania, Slovacchia, Svezia - hanno condotto un'indagine più approfondita (sweep-plus) su 57 siti** per verificare il rispetto delle norme a tutela dei consumatori, come gli accordi di pagamento, le procedure di reclamo, modalità e condizioni di erogazione. I principali problemi sono stati rilevati in relazione all'informazione precontrattuale e ai termini dei contratti.

*Dei 15 siti italiani ispezionati 12 sono risultati irregolari.*

#### I tempi per le correzioni

Ora avrà inizio la fase correttiva: le autorità nazionali contatteranno gli operatori e chiederanno loro di fornire chiarimenti o di correggere i loro siti. A seconda della legislazione nazionale applicabile, non ottemperare alle suddette indicazioni può comportare sanzioni dalla multa fino alla chiusura del sito Web.

Le autorità nazionali competenti sono invitate a riferire alla Commissione europea entro l'autunno 2012. La Commissione pubblicherà una relazione con i risultati.

**Fonte: europarl24**

### Obiettivo dell'Ue: raddoppiare il commercio on line entro il 2015

*La Commissione europea adotta un piano di azione per favorire gli acquisti on line e contribuire così alla crescita e all'occupazione*

Il **commercio elettronico** offre potenzialmente **molti vantaggi per i consumatori e le imprese**: prezzi più bassi, scelta più ampia, sviluppo di servizi innovativi.

**La Commissione Ue ha pertanto individuato nelle vendite online in Europa un obiettivo primario entro il 2015** ed ha presentato, lo scorso 11 gennaio a Bruxelles, un **piano d'azione** per favorire l'incremento del settore e, la conseguente creazione di nuovi posti di lavoro.

Gli acquisti online rappresentano al momento il 3% del commercio al dettaglio nell'UE, ma **rimangono molti ostacoli allo sviluppo di un mercato unico su Internet** per i 27 paesi membri.

Ad esempio, le regole applicabili agli acquisti online sono spesso ignorate o poco chiare, i siti non danno sufficienti informazioni ai consumatori e può essere difficile confrontare i prezzi.

Questi problemi possono **scoraggiare la gente dal fare acquisti online**, nonostante i potenziali risparmi ottenibili (secondo le stime attuali, circa 11,7 miliardi di euro per gli acquisti di merci) ed è evidente che **il numero dei clienti potrebbe aumentare se il mercato Internet fosse più sicuro e più aperto**.

**Il piano di azione della Commissione europea** (frutto del lavoro congiunto dei commissari all'agenda digitale Neelie Kroes, al mercato interno Michel Barnier e ai consumatori John Dalli) si propone di **eliminare tutti questi problemi** ed ostacoli che frenano il pieno sviluppo del mercato elettronico attraverso **una serie di misure** per raddoppiare le vendite al dettaglio online entro il 2015 assicurando una migliore protezione dei consumatori, più informazione e una scelta più ampia.

**Le misure mirano a:**

- un **migliore accesso** per i consumatori ai prodotti e servizi online (incluso film e musica);
- **modi più semplici** per comprare e pagare prodotti e servizi via web;
- un sistema di **consegna più efficiente (regole certe sulla spedizione)**;
- più **trasparenza** degli operatori e dei prezzi pubblicizzati su Internet (il consumatore deve sapere con chiarezza cosa sta per comprare, il costo finale della transazione, l'identità e l'indirizzo del venditore);;
- **rete più veloce** e migliore accessibilità per più cittadini;
- migliore informazione e **protezione** contro gli abusi.

I benefici delle misure proposte ricadrebbero non solo sui consumatori ma anche sulle imprese che sarebbero quindi incoraggiate ad investire nella vendita dei servizi online.

Le proposte integrano la direttiva Ue sul commercio elettronico che stabilisce regole comuni per le vendite transfrontaliere online.

**LINKS:**

[FAQ sulla comunicazione sull'e-commerce](#)

## **Pagamenti elettronici: al via una consultazione europea**

*La Commissione chiede il parere a tutti gli interessati per eliminare gli ostacoli ai pagamenti sicuri con carte elettroniche, anche via web e mobile*

Disporre di un biglietto ferroviario virtuale o restituire una somma a un amico grazie al cellulare, fare la spesa online o pagare all'estero con la carta di debito il modo in cui i cittadini europei fanno acquisti e pagano sta cambiando radicalmente: **nell'UE sono attivi oltre 700 milioni di carte di pagamento**, il commercio elettronico offre notevoli opportunità e il numero di smartphone registra una crescita spettacolare.

**Un ambiente integrato sicuro e trasparente per i pagamenti in tutta l'UE** è in grado di creare mezzi di pagamento più efficienti, moderni e sicuri, a **beneficio dei consumatori, dei commercianti e dei fornitori di servizi di pagamento**.

Basandosi su tale situazione di fatto, l'11 gennaio scorso la Commissione europea ha lanciato una **consultazione sul Libro verde** con cui invita le parti interessate a **presentare pareri** che consentano di **individuare gli ostacoli a un'ulteriore integrazione del mercato e i modi per eliminarli**.

**Il Libro verde** valuta l'attuale panorama dei pagamenti per mezzo di carte, internet e dispositivi mobili in Europa, individua i divari fra l'attuale situazione e la visione di un mercato dei pagamenti pienamente integrato nonché gli ostacoli all'origine di tali divari.

**I principali problemi** individuati nel documento riguardano:

- l'accesso al mercato e l'entrata dei fornitori di servizi nuovi ed esistenti
- la sicurezza dei pagamenti e la protezione dei dati
- la trasparenza e l'efficacia della determinazione dei prezzi per i servizi di pagamento
- la normalizzazione tecnica
- l'interoperabilità tra i fornitori di servizi.

**La Consultazione resterà aperta fino all'11 aprile 2012**; una volta raccolti i pareri, entro l'estate la Commissione annuncerà le fasi successive.

## **Programma CIP ICT/PSP: imminente uscita del bando 2012**

Il 1° febbraio 2012 è prevista la pubblicazione del **6° bando dell'ICT Policy Support Programme**, il sottoprogramma del Programma quadro per la competitività e l'innovazione -**CIP 2007-2013**, finalizzato a stimolare una crescita sostenibile accelerando un più rapido ed un **miglior utilizzo di tecnologie digitali innovative e di contenuti digitali** da parte di *cittadini, imprese, amministrazioni pubbliche*.

L'invito, che rimarrà aperto **fino al 15 maggio 2012**, ha come obiettivo primario il miglioramento delle capacità innovative dell'Unione europea tramite la promozione della diffusione di servizi e prodotti tecnologici.

Da sottolineare che l'ICT PSP non supporta attività di ricerca ma copre invece **innovazioni tecnologiche e non che sono già oltre la fase finale di "ricerca" dimostrativa**.

Sulla base del **Work Programme 2012** (la bozza, già pubblica, è in fase di approvazione), la **sesta call** verterà sulle seguenti **cinque tematiche**:

- *ICT per le città "smart"*
- *Contenuti digitali, open data e creatività*
- *ICT per la salute, per l'invecchiamento attivo e l'inclusione sociale*
- *ICT per l'innovazione dei servizi pubblici e delle amministrazioni*
- *eService e altri servizi*

Ogni singola tematica si articola in sotto-azioni specifiche che saranno realizzate attraverso le seguenti **4 tipologie di strumenti /progetti**:

- Progetti Pilota A: iniziative in Paesi Membri ed associati
- Progetti Pilota B: prodotti e servizi innovativi basati sull'ICT
- Reti Tematiche: implementazione di un forum per lo scambio di esperienze e consapevolezza tra gli stakeholders
- Reti di Buone Pratiche o BPN (esclusivamente a supporto del tema 2) :adozione di standard e specificazioni europei per le biblioteche digitali)

Questi, in sintesi, i contenuti/obiettivi delle aree tematiche:

Tematica **"Smart cities"**. Abbraccerà tre aree tematiche: Smart urban digital infrastructure for energy efficiency services, Cooperative transport system for smart mobility e Open innovation for Internet-enabled services in smart cities. Lo strumento di riferimento sono i progetti Pilot B

Tematica "**Digital content**". Continuerà a supportare il servizio Europeana e l'accesso libero all'informazione scientifica nonché l'eLearning nella matematica e nelle scienze

Tematica "**Health, ageing well and inclusion**". Supporterà tre principali iniziative Pilot A, volte ad integrare i servizi nazionali esistenti. L'area di riferimento è quella dei servizi sanitari integrati, della promozione della salute e delle telemedicines. Per questa tematica sono previsti anche progetti Pilot B e una serie di network tematici.

Tematica "**Government and public services**". Sosterrà un unico progetto Pilot A nell'area dei servizi intersettoriali.

Tematica "**Trusted eServices**". Si focalizzerà su due obiettivi con progetti Pilot B: Fighting botnets e Mobile cloud for business applications. Lancerà inoltre un Network tematico sul contributo dei sistemi satellitari per una copertura a banda larga 100% europea.

Le proposte devono essere presentate da **consorzi costituiti da un numero minimo di entità legali** indipendenti che varia a seconda della **tipologia di progetto**:

- **Progetti Pilota A**: numero minimo 6 soggetti indipendenti appartenenti a 6 diversi stati membri o paesi associati.

- **Progetti Pilota B**: numero minimo 4 soggetti indipendenti appartenenti a 4 diversi stati membri o paesi associati.

- **Reti Tematiche e Reti di Buone Pratiche o BPN**: numero minimo 7 soggetti indipendenti appartenenti a 7 diversi stati membri o paesi associati.

Nel **Work Programme 2012** contiene comunque una "Summary Table" dei contenuti del bando 2012 che specifica le 5 tematiche contemplate e, per ciascuna di queste, tutte le informazioni su sottomisure, strumenti di finanziamento, e il numero delle azioni (progetti) che saranno finanziate

**La bozza del Work Programme è accessibile alla seguente pagina web:**  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/ict\\_psp/docs/draft\\_ict\\_psp\\_2012\\_approved\\_by\\_committee.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/docs/draft_ict_psp_2012_approved_by_committee.pdf)

## VII Programma Quadro di ricerca - Pubblicato Bando "Tecnologie dell'informazione e della comunicazione".

Sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea **serie C 15** di mercoledì 18 Gennaio 2012, nell'ambito del programma specifico "Cooperazione" del 7° Programma quadro di ricerca e sviluppo, è stato pubblicato, l'invito a presentare proposte "**Tecnologie dell'informazione e della comunicazione.**"

**Gli argomenti** del bando riguardano:

- *sistemi cognitivi e robotica;*

- *tecnologie per contenuti digitali e linguaggi;*

- *ICT per l'apprendimento e accesso alle risorse culturali;*

- *Futuro e tecnologie emergenti;*

- *Cooperazione internazionale.*

Si segnala l'importanza del **budget** assegnato al bando, che ammonta a € **291 000 000**.

**La scadenza** per la presentazione delle proposte è fissata al **17 Aprile 2012**.

**Il testo della call e tutta la documentazione** per partecipare sono disponibili sul sito di Cordis alla **pagina web**:

<http://ec.europa.eu/research/participants/portal/page/cooperation?callIdentifier=FP7-ICT-2011-9>

**Per informazioni orientamenti** utili alla partecipazione è possibile **contattare APRE** (Agenzia per la promozione della ricerca europea - punto di contatto nazionale del Programma), in particolare **ifunzionari referenti per il settore ICT**:

**Daniela Mercurio** ([mercurio@apre.it](mailto:mercurio@apre.it))

**Iacopo De Angelis** ([deangelis@apre.it](mailto:deangelis@apre.it))

## Verso una maggior integrazione digitale delle Pmi turistiche europee

La **Commissione Ue** sta lavorando con gli operatori del **turismo** a un'iniziativa volta a **facilitare l'integrazione digitale** delle Pmi del settore.

L'iniziativa è nata dall'osservazione dei **cambiamenti nella domanda** del mercato turistico che si discosta sempre maggiormente dal turismo di massa a vantaggio di un **turismo "individuale"**, rappresentativo di un segmento di rilievo per le Pmi nell'Ue.

Tali evoluzioni, ha osservato la Commissione, sono prioritariamente ascrivibili alla **diffusione di strumenti quali la rete**. Di conseguenza, grande attenzione sarà posta agli **strumenti offerti dalle tecnologie per l'innovazione e la comunicazione (Ict)**.

L'iniziativa faciliterà la **condivisione di informazioni** e stimolerà la **collaborazione** tra *imprese turistiche, fornitori di servizi per il tempo libero, agenti di viaggio, tour operator, distributori, etc.*

Il progetto consentirà alle imprese turistiche di rispondere in modo più appropriato e con maggiore reattività alle esigenze del mercato, il quale – come si è detto – è in continua evoluzione verso una sempre maggiore **personalizzazione** del servizio richiesto.

A tal fine sarà costituito un **consorzio composto da ECTAA, HOTREC, ITH, Università Bocconi e ZN**, il quale sarà affiancato da una partecipazione rilevante di rappresentanti dell'industria turistica. Il **P.ICT.URISM (Piattaforma per l'ITC nel Turismo)** avrà una durata di 30 mesi.

**La piattaforma** sarà articolata in **tre pilastri**:

**una componente scientifica** – coordinata da un gruppo di esperti – **una componente tecnica** – da sviluppare sulla base di un progetto dimostrativo che sarà lanciato quest'anno – ed **una componente operativa** – la quale si occuperà del supporto alle imprese nelle diverse fasi dei processi decisionali ed aziendali.

*Fonte: Ipsos*

## Riforma della protezione dei dati nell'UE – Più tutele per i singoli, meno costi per le imprese

Il 25 gennaio la Commissione europea ha proposto una **riforma globale** della normativa UE del 1995 in materia di protezione dei dati nell'intento di rafforzare i **diritti della privacy on line** e **stimolare l'economia digitale europea**.

Voluta dal **Commissario per la Giustizia Viviane Reding**, la direttiva imporrà **regole molto più restrittive** che impegneranno tutti i fornitori di servizi online e, al tempo stesso, **semplificherà le numerose norme attuali**. Al momento, infatti, le varie leggi sulla privacy sono troppe, frammentate e, in alcuni casi, in conflitto tra loro; armonizzare le norme **contribuirà a rafforzare la fiducia dei consumatori nei servizi on line** sarà un **bene anche per le aziende**, che troveranno più facile attenersi alle regole e risparmieranno sui costi necessari (ci si aspetta un risparmio di circa 2,3 miliardi di euro l'anno).

Rientrano nel pacchetto di riforma una comunicazione strategica in cui la Commissione fissa gli obiettivi, e **due proposte legislative**:

un **regolamento** che istituisce un quadro generale dell'Unione per la protezione dei dati e una **direttiva** sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati a fini di prevenzione, indagine, accertamento o perseguimento dei reati e nell'ambito delle connesse attività giudiziarie.

**Questi i principali cambiamenti** introdotti dalla riforma.

Un **corpus unico di norme** di protezione dei dati valido per tutta l'Unione. Saranno aboliti gli **oneri amministrativi** inutili, come le prescrizioni in materia di comunicazione a carico delle imprese, che risparmieranno così circa 2,3 miliardi di euro l'anno.

Invece dell'attuale obbligo di notificare tutti i trattamenti alle autorità di protezione dei dati (inutilmente burocratico e che costa alle imprese 130 milioni di euro l'anno), il regolamento prevede maggiore responsabilità e un obbligo di rendicontazione per chi tratta i dati.

Ad esempio, imprese e organizzazioni dovranno comunicare quanto prima (possibilmente entro 24 ore) alle autorità nazionali di controllo i casi di

#### grave **violazione dei dati**.

Le organizzazioni avranno a che fare con un'**unica autorità nazionale di protezione dei dati** nel paese dell'Unione in cui hanno il proprio stabilimento principale. Analogamente, sarà possibile rivolgersi all'**autorità di protezione dei dati** del proprio paese, anche se i dati sono trattati da un'impresa con sede fuori dell'Unione. Ogniqualvolta sarà necessario il **consenso** per trattare i dati, occorrerà chiederlo esplicitamente: il consenso non può essere presunto.

Sarà più facile **accedere ai propri dati personali** e sarà agevolato anche il **trasferimento dei dati** da un fornitore di servizi a un altro (diritto alla portabilità dei dati), il che comporterà un miglioramento della concorrenza tra i servizi.

Il **diritto all'oblio** permetterà di gestire meglio i rischi connessi alla protezione dei dati on line: chiunque potrà cancellare i propri dati se non sussistono motivi legittimi per mantenerli.

Le norme UE si applicheranno anche ai dati personali **trattati all'estero** da imprese che sono attive sul mercato unico e offrono servizi ai cittadini dell'Unione.

Le **autorità nazionali indipendenti di protezione dei dati** avranno maggiori poteri in modo da applicare meglio le norme UE nei rispettivi paesi. Potranno ad esempio comminare, alle imprese che violano il diritto dell'Unione, sanzioni pecuniarie; complessivamente si potrebbero raggiungere somme fino a 1 milione di euro o pari persino al 2% del fatturato mondiale annuo.

La nuova **direttiva** applicherà i principi generali e le norme di protezione dei dati alla **cooperazione di polizia e giudiziaria** in materia penale. Le sue disposizioni disciplineranno i trasferimenti di dati sia nazionali che transfrontalieri.

Le proposte della Commissione passano ora al Parlamento europeo e agli Stati membri dell'Unione (riuniti in sede di Consiglio dei Ministri) per discussione e, una volta adottate, non entreranno in vigore prima di due anni.

#### **Per ulteriori informazioni**

Commissione europea – protezione dei dati:

<http://ec.europa.eu/justice/data-protection>

Sala stampa on line della Direzione generale della Giustizia:

[http://ec.europa.eu/justice/news/intro/news\\_intro\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/news/intro/news_intro_en.htm)

Fonte: *Rapid Press - Comunicati Stampa Commissione europea*

## NOTIZIE DALLE CAMERE

### **Firenze. Validazione internazionale dei siti internet aziendali**

Metropoli, **Azienda speciale** della **Camera di Commercio di Firenze**, promuove la validazione del sito web delle aziende fiorentine per il primo approccio ai mercati esteri.

Il **World Chambers Network** ([www.worldchambers.com](http://www.worldchambers.com)), la rete internazionale delle Camere di Commercio, ha creato il **sigillo ChamberTrust®** per convalidare la veridicità delle informazioni su una determinata società.

Le **Camere di commercio aderenti al network** internazionale effettuano una **verifica sulle imprese del loro territorio**, per attestare: esistenza dell'impresa, prodotti e servizi effettivamente realizzati, marchi realmente creati e/o commercializzati.

L'**adesione** al sistema permette alle aziende di **apporre il sigillo ChamberTrust® nella home page del proprio sito internet**. Beneficiando della validazione internazionale di Worldchambers, si possono **superare le barriere di sfiducia** inevitabilmente presenti nell'offerta sulla rete.

L'adesione al servizio prevede una **quota annuale** di 150,00 euro + IVA.

Le imprese interessate devono compilare una **scheda di sondaggio**.

Pur essendo nato specificatamente per le aziende fiorentine, **Metropoli è disponibile a favorirne l'accesso anche ad imprese di altre province**.

**Per ulteriori informazioni** rivolgersi a:

Metropoli, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Firenze, membro di Enterprise Europe Network - Marinetta D'Agostino 055.26.71.625

Fonte: [Camera di Commercio di Firenze](#)

## SICUREZZA INFORMATICA

### **Sicurezza informatica: il mondo e l'Italia**

Segnaliamo la pubblicazione dell'articolo "**Sicurezza Informatica: Il mondo e l'Italia**" di Antonio Ieranò, che presenta e contestualizza al panorama italiano due report di Cisco: l' *Annual Security Report 2011* ed il terzo capitolo della survey dell'edizione 2011 del *Cisco Connected World Technology Report*.

L'articolo ed i report sono disponibili su [www.ciscoideaimpresa.it/2011/12/sicurezza-informatica-il-mondo-e-l-italia](http://www.ciscoideaimpresa.it/2011/12/sicurezza-informatica-il-mondo-e-l-italia).

Fonte: Newsletter Clusit

## SITI, PORTALI, SOLUZIONI INTERNET PER LE IMPRESE

### Dalla CCIAA di Torino una guida on line sul marketing per la nuova impresa.

La Camera di Commercio di Torino ha pubblicato on line la nuova edizione (2011) del manuale **"Il marketing per la nuova impresa"**. Rispetto alle precedenti edizioni (questa è già la terza, a dimostrazione di come sia presente la necessità per le imprese di avere strumenti operativi a propria disposizione), il manuale è stato rivisto e ampliato in alcune sue parti, allo scopo di fornire una trattazione più esaustiva. Progettato e realizzato in modo specifico per le nuove imprese, percorre **le tappe principali che dall'idea d'impresa conducono all'avvio e al lancio dell'attività economica**.

Nel volume, gli ampi riferimenti a tecniche e metodologie consolidate da quasi cento anni di pratica di marketing si affiancano ad un'attenzione particolare alle esigenze e ai bisogni di chi oggi si accinge ad avviare una propria attività.

Il manuale è disponibile **sul sito** della Camera di Commercio, nella sezione [www.to.camcom.it/guidamarketingnuovaimpresa](http://www.to.camcom.it/guidamarketingnuovaimpresa)

### On line un nuovo sito sui mercati finanziari

E' da poco nata una nuova proposta on line per monitorare l'andamento dei mercati finanziari mondiali; articoli e numerose statistiche su azioni, etf e commodities.

Si tratta del sito <http://denaro-e-mercati.blogspot.com>, contenitore di articoli e statistiche sui mercati finanziari.

Il sito nasce in un periodo particolarmente difficile per i mercati, nel mezzo di quella che è già stata definita la peggior crisi economica dal dopoguerra; ed è proprio in un contesto del genere che l'ideatore e curatore del sito raccoglie la sfida e presenta ai lettori la propria proposta per aiutarli a formarsi **un'idea su quanto i mercati finanziari possono offrire di positivo anche in questo difficile periodo**.

A contenuto **liberamente consultabile** ed in **formato blog**, il sito ha l'ambizione di costituirsi quale **punto di riferimento per gli investitori**, prediligendo nei contenuti argomenti sui **mercati americani e le commodities** (materie prime); troveranno comunque spazio **anche articoli su fondi di investimento, etf e mercati domestici**.

Inoltre, al fine di fornire al lettore un'informativa la più completa possibile, sono presenti **articoli di "education"**, piccole monografie sui diversi aspetti legati al mondo degli investimenti e degli strumenti finanziari.

**Per maggiori dettagli** visitare il sito <http://denaro-e-mercati.blogspot.com>.

Fonte: sitinuovi

### Nasce "Rivaluta", il nuovo servizio web dell'Istat

L'Istat rende disponibile **"RIVALUTA"** un innovativo servizio per i cittadini che permette **24 ore su 24**, direttamente **via web** e in forma totalmente **gratuita**, di **calcolare le variazioni percentuali tra gli indici maggiormente utilizzati** per i fini previsti dalla legge e il rilascio della relativa documentazione ufficiale.

Gli indici **riguardano i prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC)**, i **prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI)**, i **prezzi alla produzione dei prodotti industriali**, il **costo di costruzione di un fabbricato residenziale**, le **retribuzioni contrattuali**.

Il sistema offre **diversi servizi** come la possibilità di stampare un documento personalizzato contenente i dati identificativi del richiedente o l'inserimento della data e dell'ora del rilascio.

**Tutte le info** sul servizio e le modalità di accesso sono disponibili sul sito:

<http://rivaluta.istat.it/Rivaluta/>

## APPUNTAMENTI

### WEB DAY – Incontro sulle nuove tecnologie di comunicazione. Camera di Commercio di Massa Carrara, 10 Febbraio 2012

Le **nuove tecnologie di comunicazione** si evolvono continuamente grazie allo sviluppo della "rete" ed **il mondo delle imprese deve aprirsi a questi processi di rinnovamento** che possono offrire notevoli opportunità di sviluppo e crescita.

L'Ufficio Alta Formazione della **Camera di Commercio di Massa Carrara** intende fornire alle aziende un moderno strumento di marketing organizzando, nella giornata **del 10 febbraio 2012**, un **incontro formativo** che, a partire dall'analisi di casi di successo di aziende che hanno creduto nella rete, giunge alla scoperta degli strumenti più idonei alla valorizzazione della propria attività.

Per accedere a contenuti, programma e scheda di adesione [Clicca qui e apri la brochure](#)

Si ricorda che la partecipazione all'evento è **totalmente gratuita** e che la domanda di adesione, redatta utilizzando la brochure, dovrà pervenire all'ufficio Alta Formazione della Camera di Commercio all'indirizzo mail

[ormazione@ms.camcom.it](mailto:ormazione@ms.camcom.it) o al fax 0585-764224 entro le ore 12,00 del **08 febbraio 2012**.

### Corso "Il Web marketing turistico". Pisa, Camera di Commercio, 6 febbraio 2012

Il Corso di formazione, organizzato dalla Camera di Commercio di Pisa, ha come fine principale quello di fornire agli operatori **strumenti pratici ed efficaci per migliorare la visibilità onlinedella propria struttura turistico-ricettiva**, utilizzando tecniche e strumenti che attraverso il web consentano di sviluppare relazioni produttive con gli utenti al fine di trasformarli in acquirenti.

Il corso, della durata di **7 ore**, si rivolge a coloro che si occupano di definire e gestire la presenza in Internet dell'impresa turistico-alberghiera di qualsiasi dimensione.

Maggiori informazioni su programma, costi e modalità di partecipazione sono disponibili sul sito della Camera di Commercio alla pagina web: <http://www.pi.camcom.it/interno.php?id=1675&lang=it>

Fonte: Sito CCIAA di Pisa

## BIBLIOTECA

### SOCIAL Media Roi

*La prima guida italiana sul ROI dei social media per ottimizzare l'uso professionale delle reti sociali nella gestione della presenza in rete*

Internet è il più misurabile dei media, tuttavia la mancanza di metriche condivise è uno scoglio contro cui chi pianifica iniziative di marketing attraverso i social media si scontra quotidianamente.

Il rischio è quello di utilizzare in modo scorretto gli indicatori, come il tanto mitizzato ROI (Return On Investment), o di finire per collezionare una serie di dati numerici che si rivelano vuoti, perché privi del contesto di riferimento, oltre che spesso incomprensibili per decisori aziendali che hanno poca familiarità con la Rete.

**Il libro "Social Media Roi" cerca di mettere a fuoco alcuni punti fermi: a partire dalla diffusione dei social media in Italia, fino agli strumenti e le soluzioni per strutturare programmi di attività coerenti con le strategie di marketing e con le funzioni aziendali.**

La misurazione di obiettivi e risultati diventa così il grimaldello per scardinare preconcetti superficiali sull'uso dei social media, la bussola per migliorare il lavoro quotidiano all'interno dell'azienda, la guida per immaginare il percorso che porterà fan e follower a diventare consumatori soddisfatti e, magari, sostenitori fedeli del brand.

Indice, introduzione, prefazione, capitolo I e diagrammi del libro sono disponibili on line nel blog realizzato dall'autore, Vincenzo Cosenza: <http://vincos.it/social-media-roi/> dove sono indicati anche i siti per l'acquisto on line del testo.

