



LA CERTIFICAZIONE DEL COMMERCIO ELETTRONICO: QWEB MARK

È nata la certificazione del commercio elettronico ed ICILA è uno degli enti abilitati a rilasciarla. La neonata certificazione porta il marchio QWEB ed è stata promossa dalla federazione Cisq, in collaborazione con l'Unione nazionale delle Camere di Commercio. Essendo membro del Cisq, ICILA entra a pieno titolo in questa nuova attività, preparandosi ad accogliere le richieste delle aziende che desiderassero certificare il proprio sito internet. Per il nuovo sistema certificativo, il Cisq ha definito una specifica dei requisiti applicabili, consultabile sul sito www.QwebMark.net. Tale specifica serve a garantire che l'azienda che vende on-line si attenga a principi predeterminati ed oggettivi, elaborati dagli stessi membri del Cisq. Il tutto al fine di salvaguardare la trasparenza e la sicurezza delle operazioni commerciali effettuate in rete. La certificazione Qweb è destinata alle imprese che praticano il commercio elettronico, concludendo contratti di fornitura online. Tuttavia, Qweb può essere utilizzato anche da coloro che forniscano informazioni via internet, promuovano i propri prodotti/servizi, oppure raccolgano dati degli utenti attraverso la rete. A questo punto, molti lettori si chiederanno: perché un'impresa dovrebbe certificare il proprio sito internet? La risposta è semplice. L'e-commerce suscita interesse su più fronti. Gli imprenditori del legno e dell'arredamento che, seguendo quanto già è accaduto in altri settori, si stanno attivando per commercializzare online, non sono pochi. Ciò significa che il commercio elettronico si diffonderà anche tra i fornitori di componenti. Una volta creato un proprio sito, l'impresa avrà la necessità di certificarlo. Il successo dell'iniziativa internet dipende, infatti, dalla capacità di valorizzare il proprio servizio e di soddisfare tutte le esigenze del cliente (comprese quelle di sicurezza e trasparenza). Il marchio Qweb serve a questo: crea valore per l'impresa online e per il suo prodotto/servizio. Garantendo la sicurezza del cliente, ne permette, di conseguenza, la fidelizzazione. La specifica del Qweb è disponibile su QwebMark.net, dove peraltro si trova anche l'elenco delle aziende ad oggi certificate. In quest'occasione ne riassumiamo i requisiti fondamentali.

- L'azienda online deve essere sempre identificabile da parte del cliente, ed essere autorizzata a svolgere l'attività (quando questo è richiesto dalle disposizioni vigenti). Cliccando sul marchio Qweb deve essere possibile ottenere la validazione dell'identificazione dell'impresa, tramite visura camerale semplificata fornita direttamente da Infocamere (o dal suo equivalente estero). Oltre a fornire l'identificazione dell'azienda, il marchio fornisce anche quella dell'organismo di certificazione che ha rilasciato l'attestato. Si offre, inoltre, la possibilità di leggere la specifica (sia in forma riassunta, sia completa) e di accedere al sito QwebMark.net.
- L'azienda online deve dare informazioni complete e accurate sui beni/servizi che offre in vendita, sulla loro disponibilità, sul prezzo, sulle condizioni di resa e di consegna. S'impegna, inoltre, a chiarire se effettua la consegna in proprio oppure se ha stipulato eventuali contratti a tale proposito con uno o più vettori (indicando quali, con le relative condizioni di consegna). E ancora: l'azienda deve indicare le condizioni di risarcimento del cliente in caso di restituzione del prodotto, e si impegna ad offrire al navigatore la possibilità di controllare l'ordine, prima di emetterlo definitivamente (ma anche di abbandonare il sito senza aver effettuato ordini).
- Nell'ambito dei rapporti tra imprese, il fornitore deve segnalare le modalità di fatturazione e di pagamento. Relativamente ai dati personali, deve garantire il rispetto della legge sulla privacy e segnalare ai clienti quali dati saranno conservati (ed il nome dell'addetto al loro trattamento). Inoltre, deve disporre di modalità per la gestione della sicurezza, capaci di mettere in luce le regole applicate ed i controlli effettuati a tale scopo. Per quanto riguarda i pagamenti, deve garantire la sicurezza tramite il ricorso a modalità di trasferimento di denaro affidate ad operatori certificati (istituti di credito o equivalenti dotati di certificato relativo alla sicurezza dei protocolli impiegati).
- La specifica prende in considerazione anche i principi etici del "buon commercio": informazioni veritiere, assenza di pubblicità ingannevole, netta separazione tra dati tecnici del prodotto e promozione dello stesso, uso corretto della proprietà intellettuale altrui, difesa dei minori, utilizzo non fuorviante della tecnologia internet per lasciare piena libertà di navigazione al cliente. Quanto ai reclami, l'azienda deve sempre accettarli e prenderli in considerazione. Per contro, il cliente deve essere messo in condizioni di poter reclamare per iscritto ad un indirizzo fisico o per telefono, in orari predeterminati, parlando direttamente con una persona deputata a ricevere le lamentele.



ICILA

Agli enti certificatori spetta, invece, il compito di effettuare verifiche sull'organizzazione dell'azienda online tramite ispezioni dirette in sede e frequenti navigazioni sul sito internet, al fine di verificare con continuità l'applicazione della specifica in oggetto. In caso di mancato rispetto dei requisiti, l'ente certificatore revocherà il marchio Qweb. ICILA, in qualità di membro Cisoq, può rilasciare la certificazione per l'uso del marchio Qweb. Chi fosse interessato può rivolgersi direttamente in Istituto (Carlo Dassi: tel. 039 465239, e-mail: info@icila.org)