

StatCities 2025

GO Stats! Le misure dei territori

Gorizia, 8 e 9 maggio 2025

IA e tutela dei dati personali: una sfida possibile.

Paola Baldi

Tavola rotonda

IA - Opportunità e rischi per la statistica ufficiale



Comune
di Gorizia



Di che cosa parliamo

Interazioni tra i temi relativi

- all'**Intelligenza artificiale (IA)** e
- alla **tutela dei dati personali (DP)**
 - nell'ambito della **statistica ufficiale** (e, più in generale, delle **amministrazioni pubbliche**).

❖ Interazioni nelle normative, negli sviluppi, negli utilizzi

❖ La sfida:

- lo sviluppo e l'uso dell'IA comportano rischi per la tutela dei DP.
- La regolamentazione rappresenta un freno o può costituire un fattore di sviluppo dell'innovazione?

Regolamentazione nell'IA

- ❖ Obiettivo: assicurare lo sviluppo di un'IA innovativa e responsabile, affrontando i rischi per sicurezza e diritti fondamentali dei cittadini.
- ❖ Nella regolamentazione dell'IA sono considerate **molte dimensioni**, che comprendono, ma non si esauriscono nella protezione dei dati personali.
 - Le norme riguardano il rispetto di **principi guida**, tra i quali:
 - **Sicurezza, affidabilità e trasparenza** dei sistemi IA
 - **Responsabilità** (*dei produttori, degli utilizzatori*)
 - **Controllo umano**
 - **Impatto sociale ed etico** (*innovazione responsabile, a beneficio di tutti*)
 - **Equità e non discriminazione**
 - **Valutazione e mitigazione dei rischi**:
 - *Adeguati sistemi di valutazione e mitigazione dei rischi potenziali*
 - *Alta qualità delle serie di dati che alimentano il sistema per ridurre al minimo i rischi di risultati discriminatori*
 - **Proprietà intellettuale** (*dei dati usati per l'addestramento dei modelli; dei modelli IA*)
 - **Privacy e protezione dei dati**:
 - *Proteggere i dati personali utilizzati dai sistemi di IA*
 - *Garantire che i sistemi di IA rispettino le leggi sulla privacy*

Protezione dati personali nell'IA

- Un efficace addestramento dei modelli di IA richiede l'utilizzo di enormi quantità di dati, non solo «personali», di alta qualità.
- L'uso dei dati personali è presente soprattutto nelle aree per le quali i sistemi IA sono definiti «a rischio alto» (*settori lavoro, istruzione, salute,*), dove peraltro già esistono regolamentazioni a motivo della loro criticità.
- Largo uso di DP anche nei sistemi IA per scopi generali (GPAI), compreso il possibile uso anche dei dati degli utenti per l'addestramento dei modelli.
Per i GPAI l'AI Act prevede l'elaborazione di codici UE di buone pratiche per favorire la corretta applicazione del regolamento.
- Nei casi in cui i sistemi IA lavorano sulla base di dati personali trovano applicazione le regole previste dal GDPR, in aggiunta a quelle dell'AI Act.
- Linee guida sull'uso dei DP per lo sviluppo e la diffusione di modelli di IA sono state adottate sia dalle Autorità di alcuni paesi, sia dal Comitato europeo per la protezione dei dati.

Vedi ad es. (2024): parere EDPB su valutazione di anonimato dei modelli e sulle basi giuridiche del trattamento dei DP nei modelli IA; linee guida delle Autorità Garanti su raccolta dati da internet (data scraping).

IA e rischi per la protezione dei dati

- Rischi collegati alla raccolta massiva di informazioni dal web (web scraping), (tramite raccolta autonoma o attingendo a «data lake» precedentemente creati da altri soggetti) con memorizzazione e conservazione per successive analisi, elaborazioni e utilizzi, in particolare per l'addestramento dei modelli di IA:
 - rischi di violazioni di privacy (*riservatezza, profilazione degli interessati, esposizione a usi «malevoli» o impropri, a decisioni sulla base di processi solo automatizzati, ...*), anche per mancata adozione di misure di protezione dei dati,
 - rischi di violazioni di privacy, ma anche possibili problemi etici
 - *se i dati e i data set utilizzati sono inesatti o distorti e riflettono i bias umani o situazioni che in partenza contengono discriminazioni*
 - *o se gli algoritmi di apprendimento replicano o amplificano i pregiudizi di chi li ha programmati, utilizzando parametri potenzialmente discriminatori.*
- Rischi collegati all'uso di dati già in possesso degli utilizzatori (ad es. dati degli utenti dei servizi offerti o dati degli utenti di un social network):
 - anche nel caso di trattamenti per finalità legittime, la mancanza di trasparenza sulla gestione dei dati o sul funzionamento dei sistemi può impedire agli utenti di decidere liberamente e consapevolmente se consentire o meno l'uso dei loro dati (anche 'particolari') per l'addestramento dei modelli.

Regolamentazione e innovazione

- La legge europea sull'IA prevede non solo adempimenti (*per assicurare il rispetto dei principi guida e dei diritti fondamentali*), ma anche misure per favorire investimenti e sviluppo per l'IA (*nel quadro della strategia europea sui dati*)
- Obiettivo: *promuovere l'innovazione e la competitività nel settore dell'IA, anche fornendo elementi di chiarezza e certezza giuridica per le imprese che sviluppano e utilizzano l'IA, oltre a iniziative di supporto per PMI e start up.*
- ❖ Visioni contrastanti sulla governance dell'IA e sul rapporto tra innovazione, ricerca scientifica e regolamentazione.
- Dibattito in corso (maggio 2025) sulla bozza di Codice di condotta UE per i sistemi GPAI:
 - Pressioni, soprattutto dai grandi produttori di sistemi GPAI, per «ammorbidire» la normativa europea; confronto acceso fra istituzioni europee, esperti e operatori del settore; preoccupazioni per la tutela dei diritti fondamentali.
- Anche ipotesi di revisione GDPR (maggio 2025) per semplificare alcuni adempimenti. Necessità di mantenere l'equilibrio tra i diritti fondamentali di protezione dati personali e libertà di impresa.

Stimolo verso progetti innovativi e conformi all'AI Act

- Accanto alle preoccupazioni espresse da alcuni produttori di sistemi IA, presenza di numerosi nuovi progetti, europei e italiani, per lo sviluppo di modelli IA che garantiscano trasparenza, sicurezza e conformità normative, anche attraverso soluzioni tecniche innovative per il trattamento dei dati:
 - **OpenEuroLLM** – *progetto europeo di valore strategico (STEP) per lo sviluppo di modelli linguistici di nuova generazione, condotto da 20 realtà (centri di ricerca, aziende e istituti di calcolo ad alte prestazioni) in tutto il continente. Per l'Italia, CINECA.*
 - Modelli progettati in Italia, in linea con AI Act e GDPR, tra cui:
 - Velvet (*Gruppo Almaviva: modelli per settori come sanità, giustizia, sicurezza, mobilità,.....*)
 - MIIA (*LLM di Fastweb, basato su dati italiani. Al progetto partecipa ISTAT. Focus su IA generativa. Conformità certificata*)
 - Italia (*LLM di iGenius, con Cineca, per PA e settori regolamentati*)
 - Minerva (*LLM di Università La Sapienza, con progetto FAIR e Cineca*)
 - EngGpt (*LLM di Engineering, ottimizzato per contesto italiano. Per PA e aziende; settori energia, sanità, manifattura.....*)
 -

Un po' di storia: normativa privacy, statistica e ricerca scientifica

- Anche al momento dell'approvazione della prima legge «sulla privacy» in Italia (1996) si è sviluppato il dibattito:
 - sulle potenziali conseguenze negative che le nuove norme avrebbero potuto avere sulla ricerca scientifica (in particolare sulla ricerca epidemiologica e in ambito sanitario) e
 - sull'impatto nei confronti della statistica ufficiale, che stava preparandosi ai Censimenti degli anni 2000 e che affrontava problematiche relative sia alla realizzazione dei Censimenti, sia al successivo utilizzo dei risultati censuari per le esigenze di programmazione e governo locale - anche sulla base della disponibilità dei dati individuali.
- Legge n. 675 del 31 dicembre 1996 -Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
- Legge n. 676 del 31 dicembre 1996 Delega al Governo -*per l'emanazione di disposizioni integrative e correttive*- in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali

«Verso i censimenti del 2000» - Convegno Bologna 1996

Regione Emilia Romagna

Consorzio Regionale alla Cultura - Sport
Progetto Giovani, Sistemi Informativi
Sezione Generale Organizzazione
Servizio Informativo, Statistica
Relazioni con il Pubblico

Convegno - Seminario:

«Verso i Censimenti del 2000»

L'informazione statistica, la Regione,
le Autonomie Locali e il SISTAN

Bologna, 6 e 7 novembre 1996

Sala Polivalente del Consiglio Regionale
V.le A. Moro 50

in collaborazione con l'ISTAT
Ufficio Regionale per l'Emilia-Romagna

ore 14,30 **Sessione 2**
Attualità dei Censimenti nella produzione di
informazione statistica: i fabbisogni informativi
degli Enti Locali e della Regione.

Presiede: **Dott.ssa Lea Boschetti**
Direttore Generale all'Organizzazione

Y **Dott. P. Mussoni** - Comune di Rimini
Relazione tra censimenti e archivi gestionali

Prof. M. Livi Bacci - Università di Firenze
Storia e attualità dei Censimenti

Y **Prof. R. Fanfani** - Università di Bologna
*I fabbisogni informativi legati al Censimento
dell'Agricoltura*

ore 18 **Discussione**

ore 19 **Termine dei lavori**

7 novembre

ore 9 **Sessione 3**
Gli aspetti normativi e organizzativi delle
operazioni censuarie; gli oneri che ricadono sugli
Enti interessati.

Presiede: **Dott.ssa M. Giovanna Mamberti**
ISTAT - Direttore Centrale delle Statistiche su
Istituzioni e Imprese

Dott. A. Alessandrello - Comune di Reggio
Calabria

*Aspetti organizzativi per un Comune di medie
dimensioni*

Dott. A. Aberer - Provincia Autonoma di Bolzano
*L'esperienza di ASTAT nei Censimenti
dell'agricoltura*

Dott. G. Montaletti - Unioncamere Emilia-
Romagna

Il minicensimento '97

Dott. S. Buzzi Donato - Presidente USCI (Unione
Statistica dei Comuni d'Italia)
*I rapporti tra ISTAT e Comuni nell'organizzazione
dei Censimenti*

Dott. L. Fava - Comune di San Giovanni in
Persiceto (BO)
*L'organizzazione dei Censimenti in un Comune
di piccole / medie dimensioni*

Dott. P. Dini - ISTAT
ASIA e i Censimenti dell'industria

Dott.ssa D. Cavazza - Regione Emilia-Romagna
*Le competenze regionali nel Censimento
dell'Agricoltura*

ore 12 **Discussione**

ore 14,30 **Sessione 4**
Tavola rotonda: l'accesso ai risultati e il loro
utilizzo per il governo locale; circolazione delle
informazioni individuali, tutela della riservatezza
e standardizzazione delle elaborazioni.
Esperienze e proposte.

Presiede: **Dott. Pietro Curzio**
Direttore Generale del Consiglio

Prof. C. Cislighi - Università di Milano

Dott. V. Lo Moro - Responsabile Dipartimento
Diffusione ISTAT

Dott.ssa P. Baldi - Regione Toscana

Dott. G. Buttarelli - Ministero di Grazia e
Giustizia

Dott. F. Anderlini - Provincia di Bologna

ore 17,30 **Termine dei lavori**

Privacy in ambito pubblico e nel Sistan, prima del GDPR

- **«Assestamento» della normativa privacy:**

- Dalla L. 675/1996 al D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) e ai Codici deontologici,
- Regolamenti dei soggetti pubblici (*compresi enti di ricerca e università*) per il trattamento di dati sensibili e giudiziari (*anni 2005-2006*): si inizia ad affrontare il tema della anonimizzazione e pseudonimizzazione dei dati.

- **Attuazione della normativa**

- nelle amministrazioni pubbliche: difficoltà iniziali a comprendere il nuovo contesto, soprattutto difficoltà a recepire i principi di liceità del trattamento dei dati (*base giuridica, limitazione finalità, minimizzazione dei dati*), ma anche stimolo alla ricerca di nuove soluzioni tecniche e organizzative, che sono poi diventate di uso comune, sia nell'ambito per cui sono state sviluppate sia in contesti differenti.
- nel Sistema statistico nazionale: più facile per la consuetudine alla disciplina del «segreto statistico»; necessità di adeguamento ai nuovi concetti. La ricerca, e l'adozione, di nuove soluzioni tecniche e organizzative si è resa necessaria soprattutto in relazione allo sviluppo delle nuove modalità di produzione statistica (*uso di dati amministrativi, integrazione archivi, nuove fonti e nuove tecnologie*).
- nella ricerca scientifica: adeguamento alle nuove norme. La ricerca non si è fermata.
- ❖ Non solo «riservatezza», ma anche «protezione dei dati»: progressivo aumento di importanza degli aspetti informatici e tecnologici.

Tutela dei dati personali oggi

Tema complesso, che attiene ai **diritti fondamentali** delle **persone fisiche**, alle **garanzie e alle misure da adottare** nel trattamento dei dati personali da parte di **soggetti pubblici** e di **soggetti privati**.

- ❖ Trattato di Lisbona (2007): il diritto alla protezione dei dati personali è riconosciuto diritto fondamentale dei cittadini, da garantire allo stesso modo in tutto il territorio dell'Unione.
- ❖ Evoluzione normativa (Regolamento (UE) 2016/679 – **GDPR**): passati da norme prevalentemente prescrittive a regole basate sulla **responsabilizzazione** del titolare del trattamento dei dati e sulla **trasparenza**:
 - il Titolare deve agire nel rispetto dei **principi applicabili** al trattamento dei dati personali, ed essere in grado di provarlo.
 - **Principi applicabili**: liceità, correttezza e trasparenza; limitazione della finalità; minimizzazione dei dati; esattezza; limitazione della conservazione; integrità e riservatezza.
 - Differenze tra titolari privati e pubblici (*o con finalità pubbliche*): nelle basi giuridiche del trattamento e nella applicabilità di alcuni diritti dell'interessato.
- ❖ **'Neutralità tecnologica'** del GDPR: le regole previste devono essere attuate a prescindere dagli strumenti e dalle modalità mediante cui viene svolto il trattamento di dati personali.
- ❖ Strategie per favorire uso secondario dei dati e ricerca (*Vedi, ad es. Regolamento (UE) 2025/327 - Spazio europeo dei dati sanitari – EHDS*)

IA e protezione dati personali. Vincoli

- La necessità di rispettare le norme sulla protezione dei dati personali costituisce certamente un vincolo nella progettazione, nello sviluppo e nell'utilizzo dei sistemi di IA, ma lo stesso vale per
 - le altre limitazioni e obblighi imposti dalla regolamentazione (*vincoli etici e legali -> limiti alla libertà di sperimentare, elevati costi di conformità*)
 - le limitazioni legate ad altri fattori «esterni» (*vincoli economici, tecnici e sociali: costi di sviluppo, scarsità di risorse, disponibilità di dati di alta qualità, potenza di calcolo, spiegabilità dei modelli, scarsità di competenze,*)
- Sfida non evitabile: necessità di includere, fin dalla progettazione, in qualsiasi sistema o applicazione che utilizza tecnologie IA gli strumenti e le corrette impostazioni a tutela dei dati personali (*se trattati*).
- Lo stesso vincolo (rispetto del GDPR) vale per tutti i progetti di digitalizzazione della PA in Italia. (*Vedi Piano triennale per l'informatica nella PA 2024-2026 (AGID) + PNNR*)

IA e protezione dati personali. Opportunità

- Possibilità di utilizzare:
 - per l'addestramento dei sistemi IA, banche dati di qualità, con dati e informazioni verificate, che sono state realizzate nel rispetto della normativa privacy, dalla statistica ufficiale (*archivi Sistan*) e dalla PA (*basi di dati di interesse nazionale*)
 - per la realizzazione di sistemi IA, metodologie e tecnologie innovative per il trattamento dei DP, già sviluppate sia nell'ambito del Sistan, sia nei sistemi informativi pubblici (*in particolare per il trattamento dei DP nel sistema sanitario e per fini di ricerca scientifica*) per gestire nuove fonti di dati e progetti sempre più complessi.
- L'IA può, a sua volta, essere utilizzata a sostegno di specifici aspetti legati alla protezione dei dati personali, ad esempio:
 - per migliorare le tecniche di anonimizzazione e pseudonimizzazione
 - per automatizzare il rilevamento di violazioni della privacy, l'analisi dei rischi, la gestione delle politiche di protezione dei dati.

IA e statistica ufficiale

- Impatto delle nuove tecnologie e dell'IA nella statistica ufficiale:
 - nuove possibilità di elaborazione e analisi dei dati,
 - strumenti per la gestione di grandi moli di dati (big data) e di dati derivanti da fonti non tradizionali e per l'integrazione di fonti eterogenee,
 - possibilità di migliorare la progettazione e realizzazione delle indagini e dei sistemi della statistica ufficiale e la diffusione dei risultati statistici.
- Contributo che la statistica ufficiale può offrire all'IA: metodologie, basi dati di qualità.
- **Reg. (UE) 2024/3018 – Aggiornamento legge statistica europea** per integrare aspetti relativi alle nuove fonti di dati e alle nuove tecnologie, compreso IA.
- Riferimenti a nuove tecnologie e nuove fonti anche nelle nuove **Regole deontologiche** per il trattamento di dati personali nel Sistan, in corso di definizione (*all'esame del Garante prima di consultazione pubblica*).
- *N.B.: Sia IA che statistica ufficiale non trattano solo dati personali, ma anche dati «non personali»*
- Utile sintesi su evoluzione normativa (IA, statistica, privacy), ruoli, strumenti e casi di uso di applicazione dell'IA: Pubblicazione Istat 2025: **'Digitalizzazione, interoperabilità e intelligenza artificiale. Diritto delle nuove tecnologie'**

IA e statistica ufficiale: progetti e collaborazioni

- Partecipazione italiana (Istat) a progetti europei finanziati da Eurostat, tra cui **progetto ESSnet** che coinvolge 16 paesi: «One-stop shop Intelligenza artificiale e apprendimento automatico per le statistiche ufficiali», con obiettivo: sviluppare uno «sportello unico» per Intelligenza Artificiale e Machine Learning nelle statistiche ufficiali.
- Accordo di collaborazione (luglio 2024) tra **Istat**, Università degli studi internazionali di Roma (Unint) e **Fastweb**, per lo sviluppo e la sperimentazione di metodologie per la produzione di informazione statistica basate sull'IA.
 - L'accordo prevede la messa a disposizione di basi dati statistiche, già rese pubbliche in forma testuale, per l'addestramento del modello linguistico **MIIA** (Modello Italiano di Intelligenza Artificiale), garantendo la **qualità di dati** utilizzati e la **conformità a GDPR, AI Act** e norme sulla proprietà intellettuale.

IA, protezione dati personali e digitalizzazione della PA

- Con il «*Piano triennale 2024-2026 per l'informatizzazione della Pubblica amministrazione*» l'IA entra formalmente nella strategia e nei progetti di **digitalizzazione della PA**, per supportare l'azione delle amministrazioni pubbliche:
 - Obiettivo 5.4 Aumento della consapevolezza della Pubblica Amministrazione nell'adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale
 - Obiettivo 5.5 Dati per l'intelligenza artificiale: Basi di dati nazionali strategiche
- Innovazione e uso delle tecnologie nella PA, compreso l'IA: fattori di miglioramento dei servizi a cittadini e imprese (*quantità e qualità dei servizi erogati*), dell'efficienza, dell'efficacia delle azioni.
- Il decalogo dell'Agenzia per l'Italia Digitale – AGID: «Principi generali per l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nella PA», tra cui un punto relativo a «Privacy e sicurezza».
- Anche nei progetti di digitalizzazione della PA possono essere oggetto di trattamento sia dati personali che dati non personali. Quando si trattano dati personali, applicazione del GDPR e del Codice Privacy. (Finalità: trattamento di DP per compiti di interesse pubblico)

I tempi della regolamentazione

Protezione dati personali.

- 1995 Direttiva(CE)95/46
- 2009 Trattato di Lisbona: diritti fondamentali
- **2016/679 Reg. (UE) – GDPR**
- 2018-2024 – **Adeguamenti D.Lgs. 196/2003**

STATISTICA UFFICIALE

- Reg.(CE) 223/2009
- Reg.(UE) 2024/3018
- D.Lgs. 322/1989
- Codice deontologico
- Codice qualità statistiche ufficiali

UE – GOVERNANCE DEI DATI

- Reg. (UE) 2022/868 - Data Governance Act
- Reg.(UE) 2023/2854 Data Act
- Reg. (UE) 2025/327 - Spazio europeo dei dati sanitari

Intelligenza Artificiale

- **Strategia europea per l'intelligenza artificiale:**
 - 2018 - Comunicazione «Intelligenza artificiale per l'Europa»
 - 2020 - Libro bianco sull'IA
 - **2024 - AI Act**
 - **2025-** Codice condotta AI x finalità generali (*maggior-terza bozza*)
-
- **Strategia italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026**
 - 2025 - DDL C. 2316 (*in corso*) «Disposizioni e delega al governo in materia di IA» (*già S. 1146*)

Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione

- 2005 - Codice Amministrazione Digitale
- Piano triennale per l'informatica nella PA 2024-2026: Strumento n.5 "Intelligenza Artificiale nella P.A."
- (PNRR)
- 2024 AGID - Decalogo per l'Intelligenza Artificiale nella PA
- 2025 - Linee guida per l'adozione di IA nella PA (*consultazione pubblica terminata a marzo*)

Concludendo (1)

- I temi (e le normative) relativi all'evoluzione delle tecnologie digitali, alla diffusione dei sistemi di IA e alla volontà di governarne gli sviluppi, si intrecciano con quelli legati alla tutela dei diritti fondamentali dei cittadini, anche nell'ambito della statistica ufficiale, della strategia europea per i dati e, in Italia, dei piani di digitalizzazione della PA.
- Accelerazione dei tempi, concentrazione negli ultimi mesi di numerosi atti normativi (europei e nazionali) su tutti questi temi.
- La condivisione, in tutte le normative, dei principi base a cui ispirarsi (*tra cui la protezione dei DP*) e degli obiettivi generali da perseguire (*sviluppo di un'economia e di una società basata sulla disponibilità, la condivisione e il riutilizzo dei dati, con benefici a favore di cittadini e imprese*) può favorire sinergie e convergenza delle iniziative e delle azioni.
- Con velocità ancora maggiore proseguono gli sviluppi dell'IA in un numero crescente di ambiti, secondo diversi obiettivi e in numerose direzioni, anche rivolte alla ricerca di nuovi prodotti, servizi e soluzioni tecniche per garantire la conformità delle applicazioni e dei sistemi alle normative e ai principi guida. (*Vedi i citati sviluppi di modelli europei e italiani con queste caratteristiche*)

Concludendo (2)

Tutte le norme sottolineano l'importanza:

- della **governance dei dati**: ogni organizzazione deve garantire che gli aspetti relativi alla protezione dei DP, alla sicurezza delle banche dati, alla adozione di soluzioni IA siano tutti integrati fin dalla progettazione nell'architettura dei sistemi, come parti del processo di gestione complessiva dei dati,
- della disponibilità di **data set di qualità** e conformi alla normativa sui DP, quali quelli prodotti dalla statistica ufficiale e da alcune PA,
- della **formazione e sviluppo delle competenze** nella PA: gli interventi formativi sui temi IA e digitalizzazione, compresi gli aspetti relativi alla protezione dei DP, possono essere progettati ed effettuati in maniera integrata, favorendo il confronto e lo scambio di competenze tra le diverse strutture e settori delle amministrazioni,
- della **trasparenza** sul funzionamento delle piattaforme e sulla gestione dei DP nei modelli IA, che può contribuire a creare e mantenere un rapporto di fiducia tra imprese, istituzioni e cittadini.
- Campagne di **informazione e sensibilizzazione** dei cittadini sulle potenzialità offerte dagli strumenti di IA, ma anche sui meccanismi di raccolta e trattamento dei loro dati personali e sulla effettiva possibilità di consentirne o meno l'uso (*in particolare per l'addestramento degli algoritmi di IA*), sono importanti per consentire scelte autonome e consapevoli e per evitare allarmismi non motivati.

Grazie per l'attenzione



335 1225582



paolabaldi49@gmail.com