



**UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE
FACOLTÀ DI ECONOMIA “GIORGIO FUÀ”**

Corso di laurea magistrale in Economia e Management
Curriculum Marketing

**STRATEGIE DI MARKETING PER LA PROMOZIONE DEL TEST
DELL’ETÀ BIOLOGICA: UN’ANALISI EMPIRICA**

Relatore:
Chiar.mo prof. Valerio Temperini

Tesi di laurea di:
Fabio Becchetti

Anno accademico 2018 – 2019

INDICE

Introduzione	1
1. Il test sull'età biologica	3
1.1 Strumento medico	5
1.1.1 L'età cronologica e l'età biologica	
1.2 Attendibilità dei risultati	8
2. Il test dell'età biologica nell'ambito del marketing relazionale	22
2.1 Il ciclo di vita della relazione	25
2.2 Le strategie di fidelizzazione della clientela	29
2.3 Osservazioni sulla promozione del bioage test	35
3. Indagine di mercato esplorativa sul test dell'età biologica	38
3.1 Metodo di conduzione dell'indagine esplorativa	40
3.2 Indagine esplorativa nel settore farmaceutico	52
3.2.1 Il servizio del test sull'età biologica all'interno delle farmacie	55
3.2.2 Il servizio del test sull'età biologica all'interno delle parafarmacie	57

3.3	Indagine esplorativa nel settore benessere	59
3.3.1	Il servizio del test sull'età biologica all'interno dei centri benessere	65
3.3.2	Il servizio del test sull'età biologica all'interno dei centri termali	68
3.4	Osservazioni sul settore assicurativo e bancario	75
3.5	Comparazione e valutazione dell'analisi	78
3.6	Prospettive future	80
3.7	Conclusioni	94

INTRODUZIONE

In ogni individuo vi sono due tipi di età: l'età anagrafica, che corrisponde alla somma degli anni che trascorrono dalla nascita di un individuo e l'età biologica, che corrisponde agli anni che l'individuo considerato effettivamente dimostra. L'età biologica è correlata all'età anagrafica, ma risulta, tuttavia, influenzata da ulteriori fattori, quali determinazioni genetiche, lo stile di vita che si conduce, l'alimentazione. Un soggetto potrebbe, pertanto, riportare un'età biologica inferiore o superiore rispetto a quella anagrafica, a seconda dei predetti fattori. La misurazione dell'età biologica potrebbe fornire un dato predittivo dello stato di invecchiamento o dello stato di salute del soggetto considerato. È possibile effettuare una misurazione dell'età biologica, attraverso l'utilizzo di appositi test cui ci si può sottoporre presso aziende specializzate, oppure presso farmacie che offrono tale servizio o dedicano allo stesso le cosiddette “giornate della prevenzione”. È inoltre possibile sottoporsi a percorsi che mirano alla prevenzione utilizzando molteplici analisi per valutare l'età biologica, presso alcuni centri termali.

A seguito della misurazione dell'età biologica è possibile seguire percorsi, su consiglio medico, volti a permetterne una diminuzione, modificando il proprio

stile di vita, seguendo una dieta basata su una corretta alimentazione e sottoponendosi ad un esercizio fisico costante.

Tale servizio potrebbe educare le persone ad attribuire maggiore importanza alla prevenzione nel campo della salute, tuttavia, vi dovrebbe essere maggiore informazione in tal senso.

L'età biologica rappresenta un servizio innovativo e come tale la relazione tra i vari attori della filiera e gli stessi clienti potenziali non sono ben definite. Lo scopo di questa tesi è quello di cercare di comprendere qual è il mercato del test sull'età biologica e se sussiste un interesse da parte dei vari attori individuati.

A tal fine, si è scelto di effettuare un'indagine esplorativa mediante il metodo dell'intervista nell'ambito di vari settori, tra cui quello farmaceutico e parafarmaceutico, il settore del benessere e nello specifico dei centri benessere e dei centri termali.

Pur ricomprendendo in tale indagine anche i settori assicurativo e bancario, poiché potenzialmente interessati ai dati che potrebbero derivare dall'effettuazione del test sull'età biologica per la stipulazione di contratti di assicurazione sulla vita e sulla salute e per la previsione di scontistiche sui premi annuali, è stato impossibile effettuare interviste in tali settori, ci si è basati, pertanto, su articoli e ricerche scientifiche.

Sono state, inoltre, analizzate le prospettive future che il test sull'età biologica potrebbe avere sul mercato, quali sarebbero i potenziali clienti che potrebbero sottoporsi a tale tipologia di test e quali sono i limiti che tale servizio incontra per la sua diffusione.

Come disse Daniel Pennac “invecchiare [...] è l'unico modo che ho trovato per non morire giovane”, proprio per tale ragione sarebbe meglio lasciare che l'età anagrafica avanzi, tenendo sotto controllo l'età biologica, attraverso la conduzione di una vita sana, poiché è l'unica età che possiamo rallentare.

CAPITOLO 1 TEST SULL'ETÀ BIOLOGICA

1.1 STRUMENTO MEDICO

1.1.1 L'età cronologica e l'età biologica

Per determinare l'età cronologica di un individuo basterebbe controllare la sua carta d'identità, infatti, immediatamente dopo ai dati relativi al cognome e al nome, il documento di riconoscimento riporta la data di nascita, che, mediante un semplice calcolo matematico, ci permetterebbe di ottenere l'età esatta del soggetto considerato. Si potrebbe affermare con certezza che l'età cronologica, corrispondente agli anni trascorsi dalla nascita di un soggetto, rispecchi esattamente l'età di una persona? Se così fosse, non troverebbe giustificazione la domanda che spesso si pone nelle conversazioni tra conoscenti e nello specifico: "Secondo te, quanti anni ho?". Tale domanda, viene posta soprattutto da soggetti femminili, che spesso tendono a nascondere la propria età cronologica, dando maggiore valore ad un'età biologica e che, spesso, avvertono un senso di fastidio quando vengono poste domande circa la propria età.

Nonostante l'età sia un numero, infatti, ci sono molteplici variabili che possono intervenire nella sua determinazione: quanti anni si hanno spesso non corrisponde a quanti se ne sentono e il nostro viso (o il nostro corpo) possono raccontare storie diverse.

“Per spiegare la questione in modo semplice” afferma Maurizio Casasco, presidente della Federazione medico sportiva italiana, «faccio sempre l’esempio delle automobili. Due macchine immatricolate lo stesso giorno, e con lo stesso numero di chilometri all’attivo, possono avere performance molto diverse tra loro: una può essere praticamente nuova, l’altra quasi pronta per la rottamazione. Dipende tutto da come sono state utilizzate e curate dai proprietari. Così il corpo: l’invecchiamento dipende, oltre che dai geni, dal nostro stile di vita, dall’ambiente in cui viviamo, da come mangiamo, da quanto movimento facciamo, se abbiamo mai fumato, e da altri parametri»¹.

L'età biologica può rappresentare lo stato di invecchiamento di una persona in modo più appropriato rispetto all'età cronologica perché, mentre l'età cronologica è solo un periodo di vita che non considera lo stato di salute della persona, l'età biologica è associata allo stato di salute, che è strettamente correlato all'invecchiamento.

Dato per certo, dunque, che esistono due tipi di età, una cronologica ed una biologica, bisognerebbe, a questo punto, cercare di comprendere quali sono le modalità per determinare l'età biologica di un individuo.

Prendendo come riferimento dati statistici sulle aspettative di vita, è possibile affermare che i fumatori muoiono prima dei non fumatori e che i giapponesi vivono più a lungo dei nigeriani. Considerando situazioni specifiche, tuttavia, vi

¹ Cfr: “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it

sono fumatori che sopravvivono ai non fumatori e giapponesi che muoiono in giovane età. Quanto affermato, avviene poiché le statistiche raggruppano soggetti con caratteristiche comuni e le medie riassumono la durata effettiva della vita di individui distinti della stessa età cronologica in un unico numero omogeneo. I soggetti considerati si discosteranno dalla media in misura minore o maggiore.

L'età biologica di un individuo può essere stimata facendo riferimento all'aspettativa di vita residua e alla misura in cui l'età delle sue cellule è inferiore, uguale o superiore alla loro età cronologica.

Le statistiche consentono il calcolo dell'aspettativa di vita di grandi sottogruppi della popolazione. Possiamo aggiungere o sottrarre anni di vita dall'aspettativa di vita di un individuo, a seconda del sottogruppo a cui appartiene. Ciò fornisce una stima migliore della durata di vita di questa persona rispetto all'aspettativa di vita generale. Si tratta, tuttavia di una stima approssimativa, poiché fattori come l'alimentazione, lo stile di vita, influenzano la mortalità e la durata della vita di un individuo. Sarà possibile, dunque, dividere le persone di una determinata età in molti sottogruppi utilizzando ulteriori informazioni².

Uno studio molto importante si è focalizzato sui dati relativi a 195 Paesi e territori, riguardanti il periodo compreso tra il 1990 e il 2017. Usando i 65enni come punto di riferimento e aggregando tutti gli anni con o senza disabilità, gli esperti

² Francisco Garcia, "How Biological Age May Affect Life Expectancy Calculation", 19.05.2016, www.genre.com

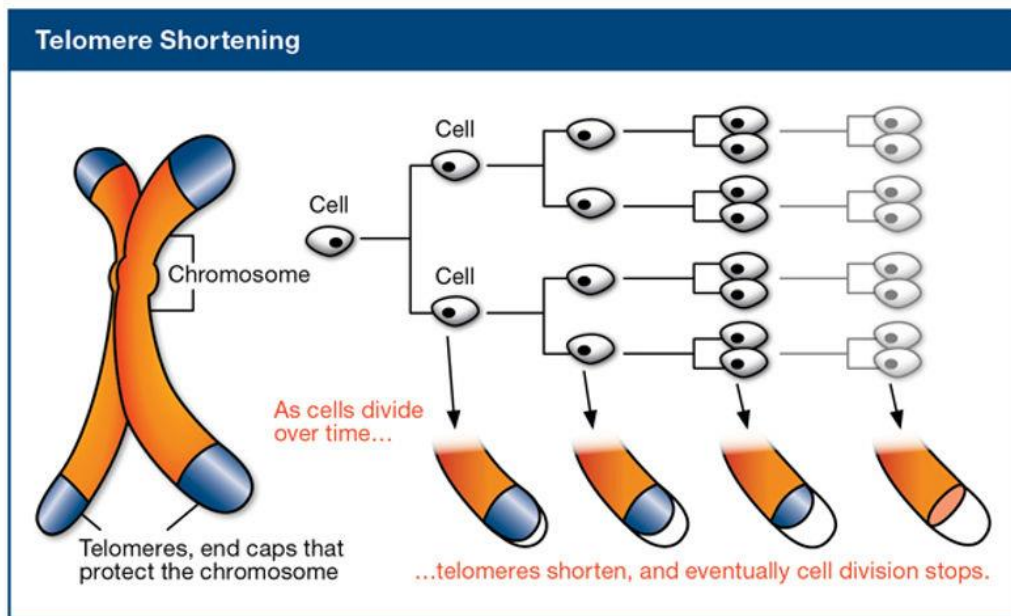
dell'Università di Washington sono riusciti a calcolare il “*carico di malattia correlato all'età*”. Da questi risultati, emerge che i Paesi in cui si invecchia meglio sono il Giappone e la Svizzera. Buon risultato anche per l'Italia, che si posiziona all'ottavo posto della top 10. Situazione diametralmente opposta in Papua Nuova Guinea: nel 2017 gli abitanti dello stato indipendente avevano il più alto tasso mondiale di problemi legati all'età. Tra le patologie associate all'invecchiamento che, a livello globale, causano il numero maggiore di decessi sono state individuate la bronco-pneumopatia cronica ostruttiva, la cardiopatia ischemica e l'emorragia cerebrale³.

Negli ultimi anni sono diventati popolari i test genetici diretti al consumatore che estraggono le informazioni dal DNA nei cromosomi. Attraverso un semplice campione prelevato dalla guancia, un po' di saliva o una puntura sulle dita, le aziende offrono la possibilità di ottenere informazioni sul proprio albero genealogico, sull'ascendenza o sul rischio di sviluppare malattie come l'Alzheimer o persino alcuni tipi di cancro. Tra i test genetici, vi sono anche i test sull'età biologica, che permettono di stabilire l'età biologica, rispetto all'età anagrafica.

³“Gap tra età biologica ed età anagrafica: la classifica mondiale”, 14.03.2019, “Salute e Benessere”, [www. Tg.24.sky.it](http://www.Tg.24.sky.it)

1.1.2 Le tipologie di test sull'età biologica

Esistono varie tipologie di test sull'età biologica, tra i più diffusi vi sono quelli di recente promossi da alcune aziende, che misurano le parti terminali dei cromosomi, chiamate telomeri.



I telomeri svolgono un ruolo importante nel mantenere in salute i nostri cromosomi e il corpo, anche se costituiscono solo una piccola parte del DNA totale. Le origini greche della parola telomero descrivono esattamente il luogo in cui sono collocati, nello specifico: “*telo*” significa “*fine*” mentre “*mero*” significa “*parte*”.

I telomeri coprono entrambe le estremità di tutti i 46 cromosomi di ciascuna cellula e proteggono i cromosomi dalla perdita di materiale genetico.

Il suddetto test, quindi, analizza la lunghezza dei telomeri, cioè la regione finale dei cromosomi: si tratta di parti di filamento che non codificano alcuna informazione e che servono a impedire lo sfilacciamento del DNA e la relativa perdita di informazioni durante il processo di duplicazione. I telomeri hanno, utilizzando un esempio pratico, la stessa funzione del nastro di plastica trasparente applicato alle estremità delle stringhe delle scarpe, che impedisce loro di sfilacciarsi con l'usura.

La lunghezza dei telomeri diminuisce a ogni divisione cellulare e diversi studi hanno dimostrato che un'elevata percentuale di telomeri più corti della media nelle cellule del sangue, corrisponde a una ridotta aspettativa di vita.

Telomeri corti vuol dire, dunque, cellule più vecchie, maggiormente predisposte a replicazioni imperfette e, di conseguenza, un organismo maggiormente esposto alle malattie.

Si evidenzia, tuttavia, che tale esame ha esclusivamente una valenza di tipo probabilistico, poiché si limita a mettere in relazione la lunghezza dei telomeri di un individuo con la sua età e a calcolare un indice di rischio basato su quello che dovrebbe essere il valore medio per quella fascia anagrafica⁴.

Riprendendo quanto affermato da Casasco: *“siamo ormai in grado di analizzare una serie di parametri del nostro organismo e di capire quanto un individuo sia a rischio di invecchiamento. I telomeri si accorciano ogni volta che una cellula si*

⁴“Un esame rivela l'età biologica dell'organismo”, Franco Severo, 03.01.2013, www.focus.it

replica; dopodiché, raggiunta una lunghezza minima, la cellula va incontro alla morte programmata. Quando il numero di cellule che muoiono è superiore a quelle che nascono, l'organismo inizia a invecchiare”⁵.

Il test si esegue con un piccolo prelievo di sangue capillare dal polpastrello, il campione viene analizzato da un laboratorio specializzato e poi refertato dallo staff medico.

La comprensione della differenza tra età anagrafica e età biologica può indirizzare cambi di stile di vita o suggerire integrazioni o terapie che contribuiscano a rallentare i naturali processi di invecchiamento. Fattori come ad esempio una alimentazione corretta, un esercizio fisico moderato o l'abbandono di scorrette abitudini come il fumo o l'abuso d'alcool possono certamente avere un effetto rilevante.

L'analisi dei telomeri rappresenta una frontiera avanzata della biologia, tali analisi prevedono procedure costose e complesse, ma negli anni futuri i risultati potrebbero essere disponibili anche su larga scala.

Senza effettuare analisi sui telomeri o sul DNA, esistono metodi e procedure pratiche molto più semplici per stabilire l'età biologica. Nello specifico, i medici sportivi indicano il test che permette di misurare il consumo massimale di ossigeno (VO2max), chiamato anche di “*capacità di esercizio*”. Il parametro VO2 max, infatti, come afferma Daniela Lucini, direttore della Scuola di

⁵ “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it

Specializzazione in medicina dello sport ed esercizio fisico dell'Università di Milano *“misura”* quanto siamo allenati e *“più una persona ha un buon allenamento cardiorespiratorio, più bassa è la sua età biologica. Questo valore è collegato all'aspettativa di vita, al rischio di patologie e alla mortalità, e per noi medici è un parametro molto importante. Per misurarlo si fa un test cardiopolmonare: ossia un elettrocardiogramma da sforzo misurando in contemporanea, con l'applicazione di una mascherina, l'ossigeno che si inspira e l'anidride carbonica che si elimina”*⁶.

Oltre ai telomeri e al test VO2 max, sussistono altri tipi di test, come ad esempio quello esplicitato all'interno di uno studio del 2018, effettuato da ricercatori americani dell'Università di Yale (Connecticut), i quali sostengono di poter calcolare l'età biologica, e l'aspettativa di vita, grazie a un test che prende in considerazione una serie di marker biologici presenti nel sangue: livello di glucosio e di albumina, conta dei globuli bianchi e, soprattutto, particolari modificazioni del Dna. Dallo studio effettuato è inoltre emerso un dato curioso, secondo cui le donne avrebbero un'età biologica più bassa di quella cronologica, rispetto agli uomini⁷.

Un test simile e già in commercio è quello basato sui glicani (carboidrati), molecole di zucchero complesse. I glicani sono coinvolti in quasi tutti i processi

⁶ “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it

⁷ “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it

del nostro corpo, infatti ogni cellula è costituita da quattro elementi: acidi nucleici (DNA e RNA), proteine, lipidi, glicani. I glicani sono cruciali per il funzionamento del nostro sistema immunitario e quelli attaccati agli anticorpi modulano la loro attività e determinano se avranno una funzione pro-infiammatoria o anti-infiammatoria. Tra gli altri processi vitali, i glicani regolano il nostro sistema immunitario. L'immunoglobulina G (*di seguito e per brevità IgG*), il tipo di anticorpo più diffuso nel nostro sangue, è sempre glicosilata, il che significa che ha glicani attaccati ad essa. Il tipo di gruppo glicano attaccato alle IgG determina se le IgG miglioreranno o ridurranno l'infiammazione e poiché l'infiammazione può esaurire le nostre risorse per mantenere il corpo in buona salute, è stato dimostrato che un basso livello di infiammazione è un fattore predittivo dell'invecchiamento di successo⁸.

Si evidenzia che sussistono ulteriori test per la determinazione dell'età biologica, tuttavia, quelli precedentemente richiamati, sono i più attendibili e i più utilizzati e riconosciuti.

1.2 ATTENDIBILITÀ DEI RISULTATI

⁸Francisco Garcia, "How Biological Age May Affect Life Expectancy Calculation", 19.05.2016, www.genre.com

Le aziende che offrono la possibilità di effettuare test sull'età biologica sono molte, alcune offrono online test del DNA a basso costo, promettendo di trarre dal nostro codice genetico una serie di caratteristiche. Non tutte le aziende che offrono questi servizi, tuttavia, vantano standard di qualità adeguati e, nota importante, i risultati delle analisi che scaturiscono dai suddetti test, sono esclusivamente di indicazione probabilistica. Spesso, si tratta di risultati facilmente equivocabili e a volte privi di significato scientifico, poiché ciascuna azienda utilizza un tipo e un numero diverso di marker, che non rendono comparabili i diversi test.

In ogni caso, la possibilità di effettuare test di carattere genetico, in senso più ampio, o sull'età biologica, in particolare, è diventata un'attività di largo consumo. Risulta abbastanza semplice, infatti, grazie ai moderni sistemi, basterebbe, ad esempio, inviare per posta un campione della propria saliva per scoprire la relazione tra il codice genetico unico e qualsiasi tipo di attività umana, dallo sport a certe diete, alle creme per la pelle.

Milioni di utenti si rivolgono a queste aziende, senza considerare quale sia la percentuale di attendibilità da ricollegare ai risultati che derivano da tali test.

Nel campo della genetica sono stati fatti enormi progressi, se solo si pensa agli anni trascorsi dal periodo in cui Mendel, il padre della genetica, iniziò i suoi esperimenti. Sono state effettuate, nel corso del tempo, molte scoperte importanti in questo campo, basti pensare alla modalità in cui i geni vengono trasmessi da

una generazione all'altra, o alla scoperta di geni mutati, responsabili di malattie terribili, come ad esempio la fibrosi cistica o la distrofia muscolare.

Nel 2003, il Progetto genoma umano ha definito la sequenza del DNA umano nella sua interezza e da questo evento è derivata la tecnologia che ci ha permesso di leggere il DNA a una velocità senza precedenti e a costi sempre più bassi. Oggigiorno è possibile estrarre i genomi di migliaia di persone a costi inferiori rispetto al passato e con questi dati raggiungere una comprensione sempre maggiore di questioni fondamentali relative all'ereditarietà, all'evoluzione e alle malattie.

Supponendo che i dati forniti siano esatti, un'ulteriore problematica riguarda la loro interpretazione. Per i tratti complessi, come ad esempio, il gusto o quelli relativi alla dieta o all'esercizio fisico, infatti, emergeranno decine di varianti, e la presenza nel proprio DNA di ciascuna di esse indica solo una certa inclinazione alla predisposizione per un particolare tratto o comportamento⁹.

Per quanto concerne i test sull'età biologica, come già affermato, ne sussistono varie tipologie, che, pertanto, producono risultati variabili. A tal proposito, proprio al fine di evidenziarne la variabilità, è stato effettuato uno studio basato sul confronto tra varie tipologie di test e da tale comparazione è risultato che i test non mostravano risultati in accordo tra loro.

⁹“Quanto sono accurati i test on-line del DNA?”, Adam Rutherford, 22.10.2018, www.lescienze.it e su Scientific American.

Ci sono sempre più persone disposte ad investire molto denaro al fine di scoprire se stanno invecchiando più velocemente o più lentamente di quanto suggerirebbe la loro età cronologica. Per ottenere risultati più attendibili, tuttavia, bisognerà attendere, poiché, come ha dimostrato il suddetto studio, attraverso la comparazione tra diverse misure di invecchiamento, inclusi esami del sangue e dei cromosomi come quelli venduti commercialmente, la velocità con cui una determinata persona sta invecchiando è diversa a seconda del tipo di test effettuato. Questo confronto si basa su uno studio condotto sulla vita di circa 1.000 persone a Dunedin, in Nuova Zelanda, che sono state ampiamente analizzate dalla nascita all'età di 38 anni e i risultati sono apparsi nell'*American Journal of Epidemiology*. Daniel Belsky, assistente professore di “Scienze della Salute della Popolazione” presso la Duke University, ha persino affermato che *“sulla base di questi risultati, direi che è prematuro commercializzare test di invecchiamento per il pubblico”*. Belsky ha inoltre evidenziato che, misurando la lunghezza dei telomeri, non è emersa alcuna prova della capacità di prevedere i cambiamenti fisici o cognitivi, tranne forse l'invecchiamento del viso. La scoperta relativa al fatto che i telomeri proteggono la cellula dall'invecchiamento è stata riconosciuta dal Premio Nobel 2009 per la medicina, assegnato ad Elizabeth Blackburn, insieme a Jack W. Szostak e a Carol Greider ed è ora disponibile come test sull'età biologica. Nel momento in cui, durante lo studio, hanno esaminato statisticamente tutti i loro test l'uno contro l'altro per vedere se le misure di invecchiamento biologico

potessero prevedere cambiamenti fisici o cambiamenti mentali, hanno scoperto che le misure fisiologiche hanno funzionato in qualche modo meglio dei telomeri o degli orologi epigenetici. Nessuna di tali misure, tuttavia, ha funzionato abbastanza bene per discutere di includerle in un esame fisico annuale.

Come ha evidenziato Kritchevsky, direttore del Centro per l'invecchiamento della salute della Wake Forest University, l'invecchiamento avviene a ritmi diversi nei diversi tessuti del corpo, se si possiede quale tessuto il sangue, probabilmente si perderebbero altri aspetti della fisiologia, che potrebbero rivelare una misura più affidabile dell'invecchiamento¹⁰.

Nonostante la difficile comparazione tra i vari test sull'età biologica, non si può affermare in maniera aprioristica che tali test non abbiano una utilità di carattere commerciale, poiché permettono, anche se a livello probabilistico, di ottenere maggiori informazioni circa il proprio stato di salute.

1.3 AMBITO DI APPLICAZIONE

1.3.1 Il settore farmaceutico

Il test sull'età biologica, oltre a fornire importanti informazioni sullo stato di salute di un soggetto, dovrebbe essere preso in considerazione anche per altri aspetti della vita quotidiana, oppure potrebbe costituire un meccanismo,

¹⁰ "Aging tests yield varying results", Duke University, www.sciencedaily.it

soprattutto per le aziende farmaceutiche, da utilizzare al fine di individuare i prodotti più utili per fermare o far diminuire la bioage del consumatore.

Un luogo in cui è possibile effettuare il test sull'età biologica è la farmacia. Non tutte le farmacie offrono questo servizio, ma vi sono alcune farmacie che insieme ad altri test, permettono di conoscere l'età biologica del soggetto che decide di sottoporsi a tale tipo di analisi.

Le case farmaceutiche hanno, inoltre, iniziato a commercializzare una serie di prodotti che potrebbero aiutare i consumatori o coloro che si sono sottoposti al bioage test, a mantenere sotto controllo la propria età biologica, o persino abbassarla, rallentando così l'invecchiamento.

È possibile acquistare, infatti, creme per la pelle capaci di contrastare l'invecchiamento o, persino, barrette bioage, che grazie alla sinergia dei propri componenti naturali, prevengono l'invecchiamento, ristabilendo i corretti valori ormonali e contrastando lo stress ossidativo.

Il prossimo obiettivo delle case farmaceutiche, potrebbe essere quello di individuare medicinali in grado di intervenire sulla lunghezza dei telomeri e quindi sul processo di invecchiamento cellulare. Si tratterebbe, insomma, di una rivisitazione in chiave tecnologica dell'elisir di eterna giovinezza¹¹.

¹¹ “Un esame rivela l'età biologica dell'organismo”, Franco Severo, 03.01.2013, www.focus.it

Si evidenzia a tale proposito che, secondo alcuni scienziati è possibile invertire l'età biologica di una persona con una combinazione di farmaci e ormoni della crescita.

È stato effettuato uno studio in tal senso, condotto dal genetista Steve Horvath dell'Università della California, che sembra avere invertito in modo efficace l'orologio epigenetico dei partecipanti, mediamente di due anni e mezzo. Si è riscontrato, inoltre, che il sistema immunitario dei pazienti sembra ringiovanire, se sottoposto ad un trattamento con una combinazione di ormone della crescita e due farmaci per il diabete.

Wolfgang Wagner, un biologo cellulare dell'Università di Aquisgrana, in Germania, ha, tuttavia, affermato che lo studio è stato effettuato su un campione di soggetti troppo limitato per trarre conclusioni definitive.

Durante il periodo di trattamento, i ricercatori hanno prelevato campioni di sangue ad intervalli regolari dai partecipanti. Test coerenti hanno rivelato che ciascuno dei pazienti aveva ringiovanito la conta delle cellule del sangue durante e dopo lo studio.

Per determinare in modo esaustivo le implicazioni della combinazione di farmaci e il loro impatto sull'invecchiamento saranno ora necessari ulteriori test e studi più approfonditi, ma secondo Sam Palmer, un immunologo e oncologo

dell'università Herriot-Watt di Edimburgo, questo studio avrà “*enormi implicazioni*”¹².

1.3.2 Il settore del benessere

Le patologie connesse con un cattivo stile di vita, riconducibili a sedentarietà, stress e cattiva alimentazione, sono la prima causa di morte nel mondo occidentale. Sarebbe opportuno, pertanto, seguire regole ben precise per un corretto stile di vita, cercando di gestire lo stress, coltivare le relazioni umane, fare attività fisica e mangiare in modo sano. I comportamenti quotidiani possono influenzare positivamente la nostra età biologica, se caratterizzati dal rispetto delle predette regole e possono addirittura portare ad una sua riduzione. Non è importante, perciò, avere una vita longeva, ma assume importanza garantire una buona qualità di vita agli anni che passano. Come già affermato, assume rilevanza la possibilità di misurare la propria età biologica, perché un'età biologica elevata o maggiore rispetto all'età cronologica, potrebbe essere un sintomo della conduzione di una vita stressante e colma di cattive abitudini.

Ridurre l'età biologica, dunque, è possibile e sicuramente le ricerche scientifiche in tale campo sono di ausilio, ma anche il cosiddetto “termalismo”, fenomeno di grande diffusione, può rappresentare un grande aiuto, soprattutto se associato alla

¹² “Primo suggerimento che l'età biologica del corpo può essere invertita”, 08.09.2019, Reccom Magazine Scienza, Tecnologia e Attualità, www.reccom.org

possibilità di effettuare il test dell'età biologica all'interno di terme e centri benessere. Non si promette di certo l'eterna giovinezza, ma una decelerazione importante dell'invecchiamento cellulare e fisiologico attraverso protocolli basati principalmente sul cambiamento dello stile di vita.

Si tratta di percorsi di prevenzione che si avvalgono della consulenza diretta di docenti e ricercatori universitari esperti nel campo dell'alimentazione e dell'esercizio fisico. Vi sono centri benessere che offrono la possibilità di seguire dei programmi di cura durante una vacanza tutta incentrata sul benessere, puntando, inoltre, al miglioramento dello stile di vita, educando il paziente a modificare le proprie abitudini quotidiane, a cominciare dall'alimentazione e da attività motorie propedeutiche a mantenere in forma e al riparo da rischi il sistema cardio- circolatorio. Tali programmi possono essere affiancati dalle cure termali e dalla possibilità di sottoporsi a massaggi rilassanti, volti a far riappropriare il paziente del suo tempo e a rendere lo stress del mondo frenetico un lontano ricordo¹³.

Sono nate, persino, le Medical Spa, che combinano programmi di benessere con la cura medica, utilizzando risorse naturali come acqua e fango termale. Si parte con diversi test diagnostici medici che indicano il livello di stress ossidativo per determinare l'età biologica e successivamente viene creato un piano

¹³ “Ringiovanire alle terme. L'elisir di lunga vita tra salute e bellezza”, Fabiana Pellegrino, 27.11.2019, www.iltempo.it

personalizzato per prevenire i disturbi degenerativi e per lavorare intensamente contro l'invecchiamento cellulare, dando salute, bellezza e benessere in una pausa intensiva.

Tra i vari test sull'età biologica offerti dai centri benessere, vi è una sofisticata metodica strumentale di diagnostica non invasiva che consente, attraverso l'uso di specifici modelli matematici di riferimento, di determinare l'età biologica cutanea e di rapportarla all'età anagrafica del cliente con un'analisi della pelle specifica, valutando l'elasticità, l'idratazione, il sebo, il PH e la pigmentazione. Queste analisi dettagliate permettono di personalizzare il percorso anti-aging, garantendo, così, un sensibile miglioramento della pelle di viso e corpo.

Si può parlare, quindi, di un termalismo terapeutico, che viene applicato in senso preventivo, stimolando e potenziando i sistemi di difesa e di riparazione cellulare e organici. È una vera e propria evoluzione che rispecchia la concezione di salute così come viene intesa oggi e come, già qualche anno fa, l'ha definita la stessa Organizzazione Mondiale della Sanità: non assenza di malattia, bensì equilibrio psico-fisico. Le terme costituiscono un prezioso aiuto.

Se si considera che il benessere genera il 5,3% del Pil mondiale e che, in Italia, il business del turismo wellness è già oggi di oltre 18 miliardi di dollari, vale la pena di scommettere che gli investimenti cresceranno¹⁴.

1.3.4 Il settore assicurativo e bancario

La disparità tra età biologica e anagrafica, potrebbe essere presa in considerazione anche per altri aspetti della vita quotidiana, oltre che per la salute. *“Basti pensare ai parametri statistici e clinici, uguali per tutti, anche per individui con età biologica molto diversa, su cui attualmente si basano le assicurazioni sulla vita o sulla salute al momento di valutare le condizioni fisiche di una persona e la sua aspettativa di vita”* riflette Maurizio Casasco presidente della Federazione medico sportiva italiana. *“A parità di questi parametri, la funzionalità della macchina uomo può essere invece molto diversa”*¹⁵.

La valutazione del rischio nell'assicurazione sulla vita significa prevedere la probabilità di sopravvivenza di un richiedente, determinando quando è inferiore, uguale o superiore alla media per individui simili della stessa età.

Gli assicuratori sulla vita utilizzano grandi volumi di dati statistici per calcolare i valori medi dei premi. Tuttavia, i sottogruppi di assicurati possono variare notevolmente dalla media a causa dell'influenza dell'area geografica o del

¹⁴ “Culto della giovinezza e benessere: Terme di Saturnia investe sul vulcano buono”, Mariella Boerc, 31,08,2019, www.ilsole24ore.com

¹⁵ “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it

segmento di mercato in cui opera un assicuratore, oltre ai suoi prodotti e canali di distribuzione.

Le tecniche attuariali consentono agli assicuratori di distinguere i fattori di correzione con elevata precisione e a livello individuale. L'applicazione di sconti o caricamenti basati su fattori di rischio aiuta gli assicuratori a calcolare un premio equo per ogni richiedente.

Le valutazioni da parte dei sottoscrittori includono singoli fattori di rischio come stato medico, stile di vita, abitudini e socioeconomia.

I sottoscrittori classificano i candidati come rischi “*preferiti*”, “*standard*” o “*scadenti*”, a seconda che la loro aspettativa di vita sia inferiore, uguale o superiore alla media.

Per gli assicuratori potrebbe essere importante conoscere l'età biologica degli assicurati, poiché potrebbero offrire prodotti assicurativi diversi a seconda dell'età biologica individuata. Agli individui con un'età biologica più elevata potrebbero essere offerti, ad esempio, prodotti assicurativi con incentivi che li aiutano a ridurlo. Utilizzare i dati che derivano dal test sull'età biologica, potrebbe voler dire cambiare la valutazione del rischio. Il test sull'età biologica potrebbe essere introdotto accanto al check-up e agli altri esami ai quali vengono normalmente sottoposti i clienti prima della stipula di una polizza vita o sanitaria.

Si evidenzia, a tal proposito, che quanto affermato per il settore assicurativo, potrebbe valere anche per il settore bancario, circa le valutazioni per la concessione di mutui, prestiti, assicurazioni sanitarie o sulla vita.

In ogni caso, secondo Carol Greider, ricercatrice alla John Hopkins University e Nobel per la medicina nel 2009 grazie alle sue ricerche sui telomeri, potrà trarre reali benefici da questo test solo l'1% dei pazienti con i telomeri più corti: queste persone sono infatti realmente esposte al rischio di gravi malattie come la fibrosi polmonare o l'insufficienza del midollo osseo. Al restante 99% delle persone l'esame non darà alcuna indicazione concreta.

Vi sono, inoltre, al momento problematiche, legate all'utilizzo di tali tipologie di test, di carattere economico, poiché le attuali tecniche di determinazione del bioage sono costose e problematiche di carattere etico¹⁶.

1.3.5 Altri ambiti di applicazione

La disparità tra età biologica ed età cronologica e l'importanza di una relativa valutazione potrebbe essere utilizzata anche in altri settori, oltre il campo delle farmacie e aziende farmaceutiche, del settore assicurativo e bancario e del benessere. Si aprono, infatti, scenari interessanti anche sul sistema pensionistico. È stato sottolineato dagli esperti come, nonostante le conoscenze scientifiche permettano di valutare con precisione l'età biologica, si continui a definire un

¹⁶ “Un esame rivela l'età biologica dell'organismo”, Franco Severo, 03.01.2013, www.focus.it

lavoro più o meno usurante solo in base alla statistica. Afferma a tal proposito Maurizio Casasco, presidente della Federazione medico sportiva italiana: *“Proprio per questo la federazione di Medicina dello Sport ha avviato un’ampia ricerca su soggetti di 55/60 anni che, a parità di condizioni di vita, svolgono lavori diversi. Questi studi potrebbero rivoluzionare i criteri dell’età pensionistica”*.

Il test sull’età biologica potrebbe rappresentare, dunque, un valido strumento per determinare se un lavoro possa definirsi più usurante o meno di un altro e molto probabilmente i soggetti che svolgono una determinata attività lavorativa “usurante” potrebbero riportare un’età biologica più elevata di coloro che svolgono un’attività meno “usurante”¹⁷.

Ulteriore ambito di applicazione del bioage test è quello che deriva da uno studio che aveva la finalità di utilizzare l’età biologica come indice utile per prevedere la sopravvivenza e la mortalità nei coreani in un periodo considerato di diciassette anni.

Sono stati condotti molti studi per stimare quantitativamente l’età biologica usando biomarcatori misurabili. Secondo questo studio l’età biologica dovrebbe funzionare come un valido sostituto dell’invecchiamento, che è strettamente correlato alle capacità lavorative future, alla fragilità, all’idoneità fisica e/o alla mortalità. In tale contesto è stato rilevato come l’età biologica sia un indice

¹⁷ “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it

superiore per la mortalità, correlata alla malattia, rispetto all'età cronologica. Lo scopo di questo studio era di dimostrare la validità dell'età biologica come un indice utile per prevedere il rischio di morte di una persona in futuro.

I dati utilizzati erano costituiti da 13.106 casi di morte di 557.940 coreani tra 20 e 93 anni, esaminati dal 1994 al 2011. Le età biologiche sono state calcolate usando 15 biomarcatori misurati in controlli sanitari generali usando un algoritmo basato sull'analisi delle componenti principali. L'influenza dell'età biologica sulla mortalità futura è stata analizzata utilizzando la regressione dei rischi proporzionali di Cox¹⁸ considerando sesso, età cronologica e tipo di evento.

Nei soggetti viventi, l'età biologica media era quasi uguale all'età cronologica media. Nel deceduto, l'età biologica era maggiore dell'età cronologica: si osservava, infatti, un maggiore incremento dell'età biologica rispetto all'età cronologica quando la loro età cronologica di base era compresa tra 50 e 59 anni. Il tasso di mortalità aumentava significativamente quando l'età biologica diventava maggiore dell'età cronologica.

¹⁸ La regressione di COX (o modello dei rischi proporzionali) è un particolare tipo di analisi multivariata che tiene conto del tempo. In questo tipo di analisi è possibile “pesare” l’effetto sulla sopravvivenza di una o più variabili considerate simultaneamente. La regressione di COX è particolarmente utile quando si vuole confrontare l’effetto sulla sopravvivenza di un certo fattore di rischio annullando l’effetto confondente di altri parametri.

L'età biologica potrebbe essere, dunque, utilizzata per prevedere il rischio futuro di morte e le dimensioni degli effetti che variano in base al sesso, all'età cronologica e alla causa della morte¹⁹.

Tralasciando le ipotesi di utilizzo del bioage test, si evidenzia che vi sono campi in cui lo stesso costituisce un mezzo già utilizzato. Basti pensare che il predetto test viene impiegato quale metodo di accertamento dell'età cronologica dei sedicenti minori stranieri. La corretta identificazione come minorenni dei ragazzi e delle ragazze di età inferiore ai 18 anni che giungono nel nostro Paese costituisce un presupposto essenziale affinché siano loro applicate le misure di protezione e assistenza previste dalla normativa vigente²⁰, quali il diritto ad essere accolti in una struttura per minori, ad avere un tutore, a non essere espulsi né trattenuti in un CIE²¹. Questa tematica è stata affrontata dal Prof. Ludovico Benso e dal Prof. Silvano Milani²² nello studio intitolato "Alcune considerazioni sull'uso forense dell'età biologica"²³. Conviene rammentare l'incipit del lavoro di Benso²⁴ e Milani per contestualizzare il tema: "*l'età "biologica" o "fisiologica"*"

¹⁹"Biological age as a useful index to predict seventeen-year survival and mortality in Koreans", 5 gennaio 2017, www.bmcgeriatr.biomedcentral.com

²⁰ L. 7 aprile 2017, n. 47.

²¹ I Centri di Identificazione ed Espulsione (in acronimo CIE), prima denominati Centri di Permanenza Temporanea (ovvero CPT), sono strutture previste dalla legge italiana istituite per trattenere gli stranieri "sottoposti a provvedimenti di espulsione e o di respingimento con accompagnamento coattivo alla frontiera" nel caso in cui il provvedimento non sia immediatamente eseguibile (definizione tratta da Wikipedia).

²² Dipartimento di Scienze Cliniche e di Comunità, Unità di Statistica Medica e Biometria. Università degli Studi di Milano.

²³ Benso L. & Milani, "Alcune considerazioni sull'uso forense dell'età biologica", 12.06.2013.

²⁴ Già Direttore della SCDU di Auxologia, Università degli Studi di Torino.

ricavabile dall'esame di caratteristiche maturative individuali, quali lo sviluppo puberale, la maturazione scheletrica, l'ecografia utero-ovarica e i dosaggi ormonali, non consente di stabilire con esattezza l'età cronologica di una persona priva di documenti. È questo un chiaro esempio della difficoltà che le Scienze Biologiche, il cui linguaggio è essenzialmente probabilistico, hanno nel dialogare con le Scienze Giuridiche, che richiedono ragionevoli certezze”.

L'accertamento dell'età biologica di persone sedicenti minori, prive di documenti d'identità, viene attuato con la radiografia del distretto mano-polso, poi refertata, nella maggioranza dei casi secondo il metodo di Greulich e Pyle, che deriva l'età scheletrica dal confronto tra il grado di ossificazione della mano e del polso della persona interessata e tabelle di riferimento basate su radiografie di bambini e adolescenti nati a Cliveland (Ohio) tra le due guerre del secolo scorso.

Si evidenzia, tuttavia, che nell'ambito dell'accertamento dell'età biologica sui sedicenti minori vi sono importanti incertezze. Risulta infatti complicato stabilire l'età cronologica di un soggetto sulla base dell'età biologica, quest'ultima infatti, come già evidenziato, risulta spesso differente da quella anagrafica. Il metodo di Greulich-Pyle largamente utilizzato nella prassi è tarato su referti di adolescenti anglosassoni della metà del secolo scorso e, pertanto, non è attendibile per la valutazione dell'età cronologica dei giovani migranti provenienti da Asia e Africa. Si evidenzia, inoltre, che il processo di valutazione della maturità scheletrica varia da persona a persona in ragione sia del patrimonio genetico di ciascuno che delle

condizioni ambientali di vita. L'imprecisione nella valutazione del referto radiologico può incidere sulle conseguenze che se ne traggono, sia in ragione della qualità del referto radiografico che dell'abilità ed esperienza dell'operatore.

Rilevanti, a tal proposito, paiono i riferimenti normativi in materia di accertamento dell'età. L'art. 8, del d.p.r. del 22.9.1988, n. 448, rubricato "*accertamento dell'età del minorenne*", prevede che in caso di incertezza sulla minore età il giudice dispone, anche d'ufficio, una perizia. Qualora "*anche dopo la perizia, permangono dubbi sulla minore età, questa è presunta ad ogni effetto di legge*".

L'art. 19, d.lgs. 25/2008 di attuazione della Direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento dello status di rifugiato, sotto la rubrica "*Minori stranieri non accompagnati*", prevede che "*Se sussistono dubbi in ordine all'età, il minore non accompagnato può, in ogni fase della procedura, essere sottoposto, previo consenso del minore stesso o del suo legale rappresentante, ad accertamenti medico-sanitari non invasivi al fine di accertarne l'età*"²⁵.

²⁵ Già il Ministero dell'interno, con circolare del 9.7.2007, prot. 17272/7, avente ad oggetto "Identificazione di migranti minorenni" suggeriva di prestare estrema cautela nei confronti dei migranti minorenni rintracciati in Italia in posizione irregolare specificando come "l'esigenza di accertare le generalità degli immigrati, inclusi i minorenni, sprovvisti di documenti, assume particolare rilevanza atteso che, se il minore è erroneamente identificato come maggiorenne, possono essere adottati provvedimenti gravemente lesivi dei suoi diritti, quali l'espulsione, il respingimento o il trattenimento in un CIE ... nei casi in cui vi sia incertezza sulla minore età, è necessario far ricorso a tutti gli accertamenti, comunque individuati dalla legislazione in materia [ora arricchita dal D.Lgs. 24/2014e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 10 novembre 2016, n. 234] per determinare la minore età, facendo ricorso, in via prioritaria, a

Orbene nel mese di ottobre 2014 è stato stilato a Torino un protocollo d'intesa²⁶

tra l'AOU Città della salute e della scienza di Torino, l'ASL TO 2, la Procura

strutture sanitarie pubbliche dotate di reparti pediatrici. Poiché, tuttavia, come è evidenziato dalla prassi, tali accertamenti non forniscono di regola risultati esatti, limitandosi ad indicare la fascia di età compatibile con i risultati ottenuti, può accadere che il margine di errore comprenda al suo interno sia la minore che la maggiore età. Il Comitato sui diritti dell'infanzia dell'UNICEF nell'affermare ... l'importanza prioritaria della valutazione dell'età del minore in modo scientifico, sicuro e rispettoso dell'età, del sesso, dell'integrità fisica e della dignità del minore, raccomanda, in casi incerti, di "accordare comunque alla persona il beneficio del dubbio, trattandola come se fosse un bambino". Il testo ministeriale richiama poi il l'obbligo della presunzione della minore età nei casi dubbi, previsto all'art. 8, co. 2, D.P.R. 22.9.1988, n. 448 recante disposizioni sul processo penale minorile e così conclude – a ulteriore riprova dell'applicabilità di questa norma a anche in ambito extrapenale : "il predetto principio, fondato sul dovere di garantire al minore la più ampia tutela dei diritti, si ritiene possa trovare applicazione in via analogica anche in materia di immigrazione, ogni volta sia necessario procedere all'accertamento della minore età. Pertanto la minore età deve essere presunta qualora la perizia di accertamento indichi un margine di errore ... fintantoché non siano disponibili i risultati degli accertamenti in argomento, all'immigrato dovranno comunque essere applicate le disposizioni relative alla protezione dei minori".

Il Parere del Consiglio superiore di sanità, sulla bozza di protocollo redatta dal Gruppo Tecnico interistituzionale istituito presso il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali emesso nella seduta del 25.9.2009 afferma che: "la valutazione integrata dei dati risultanti dalla rilevazione radiologica del grado di maturazione ossea del distretto polso-mano e dall'esame fisico (misurazioni antropometriche, ispezioni dei segni di maturazione sessuale, con identificazione degli eventuali disturbi dello sviluppo, definizione dello stadio di dentizione) svolto da un pediatra, è da ritenersi, allo stato attuale, il protocollo multidisciplinare maggiormente attendibile per identificare la presunta età anagrafica del soggetto esaminato ... nel dubbio di attribuzione dell'età cronologica, deve essere applicato il principio di presunzione della minore età, come previsto dalla normativa nazionale e dai principi sanciti a livello internazionale....." Infine, il Consiglio Superiore di Sanità nel citato parere del 25 febbraio 2009 ha chiarito che: "nel corso della visita pediatrica [...], presente un traduttore/mediatore culturale, nel rispetto del presunto minore, devono venire rilevati tutti quei parametri utili a fornire indicazioni sull'età, avendo cura di utilizzare le tabelle auxologiche dei diversi Paesi o, in alternativa, quelle dei Paesi più prossimi [...]. Le variabili individuali quali la razza, l'alimentazione, il livello socio-economico e l'eventuale presenza di patologie sullo sviluppo osseo [...] sembrano influenzare in misura significativa l'outcome della valutazione; gli operatori devono, quindi, prendere attentamente in considerazione tutti questi aspetti, in particolare l'etnia dei soggetti da valutare".

I metodi disponibili "consentono di collocare l'età dell'individuo in esame entro un range, la cui ampiezza è inevitabilmente determinata da un certo errore intrinseco dello strumento di misurazione e di chi lo utilizza nonché dalla variabilità intrinseca del soggetto" e di conseguenza nel referto, "con l'età cronologica dovrà essere sempre indicato il margine di errore", non potendo altrimenti considerarsi scientificamente attendibile.

della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni del Piemonte e della Valle d'Aosta e il Comune di Torino per l'accertamento d'identità dei sedicenti minori (tale documentazione è stata poi superata dal Protocollo d'Intesa del 2017 e successivamente integrata nel 2018).

Le finalità di tale intesa erano l'ottenimento di un referto redatto non soltanto sulla base di un esame radiologico, ma integrato con la consulenza medico legale, che era spendibile processualmente ed evitava ripetizioni. I referti, infatti, venivano inseriti nella Banca Dati SDI. Tale intesa era stata prevista quale procedura sperimentale con validità triennale a partire dal 20.10.2014 e riguardava solo la città di Torino.

Del tutto diverso era il Protocollo partenopeo, stilato nel novembre 2013 da vari enti: l'Azienda ospedaliera Santobono Pusilipon, l'autorità di PG del territorio napoletano, le Procure (presso il Tribunale ordinario e presso il Tribunale per i

²⁶Tale documento è stato da ultimo superato dal "Protocollo d'intesa avente ad oggetto valutazioni finalizzate all'accertamento dell'età dei sedicenti minori non accompagnati: modalità comuni per il territorio della Regione Piemonte", approvato con Deliberazione della Giunta Regionale 15 dicembre 2017, n. 68-6173 (http://www.regione.piemonte.it/governo/bollettino/abbonati/2018/02/attach/dgr_06173_1050_15122017.pdf), integrato successivamente dal "Protocollo Tecnico regionale per l'accertamento dell'età dei minori stranieri non accompagnati (MSNA) presenti nel territorio piemontese ed individuazione delle Strutture Sanitarie Aziende Locali ed Ospedaliere preposte all'attuazione dei previsti procedimenti", approvato con Deliberazione della Giunta Regionale 9 marzo 2018, n. 35-6586 (http://www.piemonteimmigrazione.it/mediato/images/news_materiali/dgr_06586_1050_09032018.pdf).

minorenni), il Comune di Napoli, la cooperativa sociale Dedalus e l'associazione Bacchetta Magica.

Il protocollo napoletano, si differenziava da quello torinese fondamentalmente per la diversità di approccio alla tematica in questione: la tutela dei diritti del minore straniero non accompagnato appariva valore preminente rispetto alla tutela dell'ordine pubblico, a riprova di ciò vi era il coinvolgimento di enti del privato sociale e, soprattutto, la mancata previsione dell'inserimento degli esiti dell'accertamento nelle banche dati in uso alle forze dell'ordine.

Si evidenzia, per concludere, che tale vasta e complicata tematica, in materia di accertamento dell'età dei minori stranieri privi di documenti, appare molto confusa e spesso fraudolentemente utilizzata. Spesso, infatti, molti minori, in realtà maggiorenni, usufruiscono della normativa a loro più favorevole, oppure, al contrario, giovani donne vittime di tratta potrebbero fingersi maggiorenni per non finire in comunità, continuando ad essere sfruttate.

Basti pensare alla sentenza del 27.01.2014, con la quale il Tribunale di Torino ha assolto *ex art. 530, comma 2, c.p.p.* perché il fatto non sussiste, un cittadino straniero imputato del reato di cui all'art. 495 c.p. la cui dichiarata minore età risultava smentita dagli accertamenti osseo radiografici effettuati in un nosocomio pubblico. In tale circostanza il Giudice rilevava che *“l'esito dell'accertamento radiologico non consente di escludere che – nel caso individuale dell'imputato –*

possa essere emerso un margine di errore di consistenza tale da escludere che, contrariamente a quanto contestato, egli sia davvero minorenne”²⁷.

Quanto affermato a dimostrazione del fatto che in tale ambito vi siano molte incertezze sia dal punto di vista delle metodologie di accertamento utilizzate per determinare l’età dei minori, sia dal punto di vista normativo.

1.4 I LIMITI

1.4.1 Tutela della privacy

I risultati di un’analisi del DNA possono essere particolarmente delicati e quindi è ovvio che i pazienti desiderino garantirsi la massima privacy. Nei centri più affidabili vi sono particolari protocolli per la conservazione delle cartelle cliniche contenenti dati sensibili come quelli genetici, compresi sistemi di criptaggio. Non si può dire altrettanto per le informazioni che viaggiano sul web: negli Stati Uniti si sono verificati casi di datori di lavoro o di assicurazioni che hanno consultato la mappa genetica di una persona senza chiederne l'autorizzazione. Le ragioni di tali violazioni sono evidenti, poiché, per quanto concerne le assicurazioni, alle stesse non conviene assicurare un soggetto che ha un elevato rischio di ammalarsi, lo stesso può ben dirsi per i datori di lavoro nella scelta dei lavoratori da assumere.

²⁷“I metodi di accertamento dell’età cronologica dei sedicenti minori stranieri tra giurisprudenza e prassi applicative”, Guido Savio, www.questionegiustizia.it
“L’accertamento dell’età dei minori privi di documenti”, Associazione per gli studi giuridici sull’immigrazione, www.asgi.it

Tuttavia, il quadro normativo può rappresentare un ostacolo più duraturo all'uso di tecniche basate sul DNA. In Spagna agli assicuratori è vietato richiedere o utilizzare test genetici predittivi - o qualsiasi dato genetico - anche se un richiedente li fornisce volontariamente. Ciò è simile in tutta l'UE ma in alcuni paesi asiatici e in Australia i regolamenti sono già meno restrittivi.

La legge italiana, in questo senso, è ancora lacunosa, come conferma il Prof. Giovanni Boniolo²⁸: *“Nessuno discute, per esempio, delle banche dati legali contenenti il DNA degli individui che si sono trovati sulla scena di un delitto, magari casualmente, e che nemmeno sanno che il loro materiale biologico è stato schedato”*. Per non parlare dei cosiddetti “furti di DNA” ovvero della possibilità, piuttosto semplice, di far analizzare il DNA altrui a sua insaputa.

Le informazioni provenienti dal Dna costituiscono una categoria particolare di *“dato personale”*. E come tale il regolamento Ue si incarica di proteggerle.

A tal proposito si evidenzia che l'art. 4.1, n. 13) del Regolamento UE 2016/679 (di seguito e per brevità *“GDPR”*) afferma che sono *“dati genetici”* *“i dati personali relativi alle caratteristiche genetiche ereditarie o acquisite di una persona fisica che forniscono informazioni univoche sulla fisiologia o sulla salute di detta persona fisica, e che risultano in particolare dall'analisi di un campione biologico della persona fisica in questione”*.

²⁸ Docente di filosofia della scienza all'Università di Padova e direttore del dottorato di ricerca in Scienze della vita ed etica presso la Scuola europea di medicina molecolare di IFOM.

Tale definizione è stata riprodotta nel paragrafo 4.1, lett. a), del Provvedimento del Garante del 5 giugno 2019.

L'art. 9.1 del Regolamento inserisce i dati genetici (insieme a quelli biometrici) tra le “*categorie particolari di dati personali*” il cui trattamento è vietato, salve le eccezioni individuate nel paragrafo successivo. Poi il d.Lgs. 101/2018, con l'art. 22, comma 2, battezza con l'espressione “*dati sensibili*” le dette categorie particolari di dati. Ne discende che i dati genetici (così come quelli biometrici) sono divenuti, sul piano giuridico, una *species* del *genus* dati sensibili.

Tale normativa, seppur tenta di disciplinare la innovativa e complicata materia dei test genetici, appare lacunosa. Non considera, infatti, che le moderne tecnologie stanno diventando sempre più precise nel fornire tali dati e il dato genetico è un dato che può fornire informazioni importanti sul futuro di un soggetto. Le informazioni contenute nel dato genetico, infatti, per la loro qualità intrinseca predittiva, possono essere molto preziose per la prevenzione e per gli interventi precoci tesi alla cura di malattie o patologie. Al contempo, presentano rischi altrettanto considerevoli che potrebbero condurre a forme di discriminazione di tipo commerciale, come, ad esempio, quelle che potrebbero attuare le aziende farmaceutiche, assicurative, bancarie, di marketing e di analisi ed elaborazione dati. Non è stata prevista una idonea tutela per prevenire ogni tipo di abuso.

Il Garante, al punto 4.2 alla lettera e) prescrive che: “*i dati genetici e i campioni biologici contenuti in elenchi, registri o banche di dati, sono trattati con tecniche*

di cifratura o di pseudonimizzazione o di altre soluzioni che, considerato il volume dei dati e dei campioni trattati, li rendano temporaneamente inintelligibili anche a chi è autorizzato ad accedervi e permettano di identificare gli interessati solo in caso di necessità, in modo da ridurre al minimo i rischi di conoscenza accidentale e di accesso abusivo o non autorizzato. Laddove gli elenchi, i registri o le banche di dati siano tenuti con strumenti elettronici e contengano anche dati riguardanti la genealogia o lo stato di salute degli interessati, le predette tecniche devono consentire, altresì, il trattamento disgiunto dei dati genetici e sanitari dagli altri dati personali che permettono di identificare direttamente le persone interessate”.

Quanto previsto dal Garante sembra molto rassicurante, tuttavia ci dovrebbe essere maggiore informazione circa i rischi attinenti la divulgazione di informazioni riguardanti i dati genetici.

Appare, altresì, confortante quanto prescrive il Garante al punto 4.5.1 laddove osserva che *“in caso di revoca del consenso da parte dell’interessato, i trattamenti devono cessare e i dati devono essere cancellati o resi anonimi anche attraverso la distruzione del campione biologico prelevato”* ma è lo stesso art. 7 paragrafo 3 del GDPR a stabilire che *“la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca”*.

L’art. 19 del GDPR, (Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento), prevede, inoltre, che il titolare del

trattamento, una volta ricevuta una richiesta di rettifica o cancellazione del dato, dovrebbe comunicare a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni. Tuttavia tale norma non prevede una certezza, ma solo una possibilità.

Si evidenzia, pertanto, che in tale tematica ci vorrebbe una maggiore tutela normativa, soprattutto a causa della sempre maggiore diffusione dell'utilizzo dei test genetici e a seguito della memorizzazione dei dati acquisiti all'interno delle banche dati.

1.4.2 Problematiche etiche

I dubbi degli esperti sulla diffusione indiscriminata dei test genetici non riguardano solo gli aspetti più strettamente pratici e scientifici, ma anche quelli etici, come spiega Giovanni Boniolo, docente di filosofia della scienza all'Università di Padova e direttore del dottorato di ricerca in Scienze della vita ed etica presso la Scuola europea di medicina molecolare di IFOM: *“Gli esami genetici non sono assimilabili agli altri tipi di test diagnostici perché oltre a fornire informazioni sul soggetto che vi si sottopone, ne danno anche su familiari e parenti”*.

Se un soggetto scopre di avere una determinata malattia, o una predisposizione ad essa, allora dovrebbe avvertire i propri familiari, resta, tuttavia, la possibilità che molti soggetti preferiscano non conoscere tali informazioni.

“Esiste un diritto a conoscere ma anche un diritto a non conoscere” continua Boniolo. *“È difficile, però, che la notizia di un test positivo sfugga ai consaguinei più stretti, che si trovano quindi a fronteggiare una situazione per la quale non sono preparati. Anche perché non vi è nessuna certezza: vi sono coppie di gemelle, ambedue positive per il gene BRCA in cui il cancro si è manifestato in una sorella ma non nell'altra”*²⁹.

Per determinare se una persona adulta dovrebbe fare un test genetico bisognerebbe prendere in considerazione i quattro principi dell'etica medica:

1. il diritto all'autodeterminazione: molti individui preferiscono non conoscere e tale diritto va rispettato;
2. equità: la protezione contro la discriminazione assume un ruolo molto importante per le persone che sanno di essere colpite da una malattia ereditaria. Queste persone non devono essere svantaggiate sul mercato del lavoro, a livello di assistenza medica né dal punto di vista assicurativo;
3. assistenza: le persone interessate a eseguire un test genetico devono essere consigliate con empatia, ma in maniera neutra;
4. non causare danni: se una malattia è diagnosticata in tempo è possibile, in determinate circostanze, ritardarne l'apparizione o influenzarne positivamente lo sviluppo. Inoltre, si possono iniziare determinate terapie al momento più

²⁹ “Test genetici solo nelle mani degli esperti”, Agenzia Zadig, 19.09.2013, www.airc.it

opportuno e il paziente ha l'occasione di poter adattare il proprio stile di vita e l'alimentazione.

I dati che potrebbero derivare dal test sull'età biologica, anche se forniscono informazioni che possono incidere sullo stato di salute del soggetto che vi si sottopone, probabilmente potrebbero avere una richiesta più ampia, non trattandosi di informazioni così delicate, quali quelle che potrebbero derivare dai test genetici in senso ampio, tuttavia anche in tale circostanza bisogna rispettare i soggetti non interessati a sottoporsi a tale tipologia di test per questioni etiche.

CAPITOLO 2 IL TEST DELL'ETA' BIOLOGICA NELL'AMBITO DEL MARKETING RELAZIONALE

2.1 Il ciclo di vita della relazione

Il marketing relazionale rappresenta un approccio al mercato dell'organizzazione marketing oriented, i cui sforzi tendono prevalentemente alla soddisfazione e alla conseguente fidelizzazione della clientela. Tale tipologia di marketing rappresenta, dunque, un continuo sforzo incentrato sulla comprensione delle aspettative del cliente e la capacità di adattarsi ai continui cambiamenti dei bisogni degli stessi. Molto importante risulta l'abilità nel ricercare ed individuare tra la moltitudine di informazioni disponibili quelle strettamente necessarie all'attività d'impresa, sfruttando i mezzi informatici a disposizione.

Attraverso la segmentazione del mercato, l'azienda può arrivare a individuare i migliori mercati-obiettivo su cui costruire relazioni a lungo termine. Una volta compresi i bisogni della clientela si possono utilizzare gli strumenti di comunicazione più adatti a favorire la proposta di valore che l'impresa è disposta a offrire alla stessa. Le relazioni con la domanda, infatti, possono essere investite per produrre flussi economici e finanziari e, correttamente gestite, possono dar luogo ad un aumento del numero delle relazioni e la connessa qualità.

Il marketing relazionale punta a trattenere e sviluppare i clienti acquisiti anziché acquisirne di nuovi³⁰. Le imprese si sono rese conto negli anni, grazie anche al supporto di ricerche in ambito economico-statistico, che il costo per acquisire un nuovo cliente è sensibilmente superiore a quello di mantenerlo, pertanto l'obiettivo è puntare alla fidelizzazione della base clienti. Oggigiorno i consumatori passano molto tempo a reperire e scambiarsi informazioni e pareri prima di acquistare un bene o servizio e, sempre più spesso, si assiste a confronti fra aspetti tecnico-qualitativi, brand, prezzi e customer service, legati ai predetti. Questa consapevolezza, lontana da quella che poteva essere l'ottica del consumatore nel passato, dove vi era la totale mancanza di mezzi di informazione digitale e molto spesso anche cartacea, ha obbligato le aziende a puntare su una maggiore qualità e innovazione continua.

Al fine di fidelizzare il cliente, le imprese devono offrire una proposta di valore che si differenzi in qualche aspetto del prodotto o servizio, rispetto a quella dei competitors, con l'obiettivo ultimo di stringere una sempre più stretta relazione con la clientela. Ove non si agisca in accordo con tale prospettiva, il maggior limite sarebbe quello di avere un turn over tale da rendere difficile la pianificazione di investimenti.

³⁰ Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler, Enrico Bonetti, *Marketing dei servizi*, McGraw-Hill 2012 p. 131.

L'obiettivo primario del marketing relazionale è costruire e mantenere una base di clienti fedeli che siano profittevoli per l'organizzazione. Mantenere e incentivare relazioni continuative con la base clienti contribuisce ad attrarne di nuovi, attraverso il passaparola, il metodo di comunicazione più incisivo e redditizio nelle sue accezioni positive e negative. Nel caso in cui un cliente acquisti ripetutamente nel corso del tempo prodotti e servizi di una determinata azienda, che hanno soddisfatto e superato le sue aspettative, sarà molto propenso a consigliare questa azienda ad altri individui. In caso contrario, il passaparola negativo risulterebbe l'arma più pericolosa che un cliente potrebbe utilizzare per danneggiare l'immagine dell'impresa che non ha soddisfatto le sue aspettative.

I consumatori sono più inclini a conservare una relazione quando ciò che si riceve supera ciò che si dà. Il legame dei consumatori a determinati brand di beni o servizi dipende da fattori quali: lo switching cost, ovvero il costo di sostituzione che comporterebbe passare ad un'altra azienda, il livello di soddisfazione avuto in passato ed il rischio percepito che viene associato all'acquisto. Compito dell'azienda è quello di offrire una proposta di valore che sia costantemente in linea con le esigenze del cliente, incentivandolo a mantenere la relazione.

I principali benefici per il cliente derivanti da una relazione di lungo periodo con un'azienda sono individuabili in più fattori: nella fiducia che il consumatore nutre nei confronti del fornitore; nei benefici sociali che generano un senso di familiarità nella relazione; nei benefici legati ad un trattamento speciale, derivanti

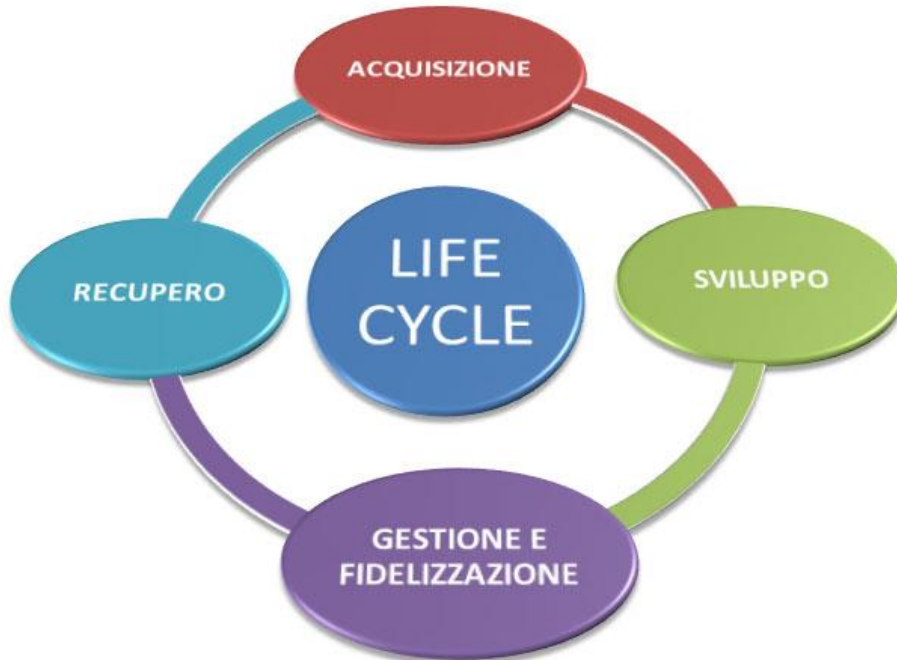
da un trattamento particolare come scontistiche dedicate, canali preferenziali, omaggi, e simili. I benefici che derivano dalla fidelizzazione della clientela per le organizzazioni riguardano principalmente gli acquisti crescenti nel tempo, e nello specifico, nel momento in cui i clienti iniziano a conoscere e ad essere soddisfatti di una determinata azienda, tenderanno ad acquistare di più i prodotti della stessa. L'azienda può sfruttare a suo favore la fedeltà del cliente utilizzando varie tecniche di vendita tra cui il cross-selling, quella tecnica che consiste nel proporre al cliente prodotti, servizi o accessori affini a prodotti, servizi o accessori da lui scelti. il cross-selling viene utilizzato spesso in abbinamento al up-selling: quest'ultimo consiste in quella tecnica di vendita che mira a proporre la medesima categoria di prodotto o servizio richiesta da cliente, ma di livello e qualità superiore o che incentiva il cliente all'acquisto di una quantità di prodotto maggiore rispetto a quanto inizialmente richiesto.

Un altro beneficio deriva dai minori costi dati dalla gestione dei clienti fidelizzati rispetto ai nuovi clienti, sui quali pesano i costi di avviamento relazionale, tra cui quelli amministrativi e promozionali.

Un altro beneficio per le aziende è legato al comportamento dei clienti che attraverso il passaparola condividono esperienze positive e consigliano ad altri i prodotti e servizi acquistati. Inoltre, i clienti che arrivano su indicazione di qualcun altro presentano generalmente una miglior qualità in termini di

profittabilità e di maggior fedeltà rispetto a coloro che vengono attratti dalle promozioni sul prezzo o da una nuova campagna pubblicitaria³¹.

L'entrata in contatto con l'azienda per i nuovi clienti corrisponde alla uscita di altri, seguendo quella che è la naturale dinamica di evoluzione dei rapporti relazionali. Il ciclo di vita del cliente non è infinito ma ha una scadenza naturale più o meno lunga. Durata che varia in relazione anche all'attività messa in campo dall'azienda. La conoscenza del life cycle del proprio target di clientela, permette all'impresa di valutare i costi degli investimenti legati alla durata stessa del rapporto, per ottimizzarli e ottenere il massimo valore dalla relazione.



³¹ F.F Reicheld, *The Loyalty Effect*, cit., p. 48

La prima fase del ciclo di vita della relazione è rappresentata dall'acquisizione, ovvero il periodo di tempo necessario per instaurare una relazione stabile e duratura ed è in questa fase che si hanno gli investimenti relativi alla crescita del brand, al direct marketing, alle promozioni e alle azioni pubblicitarie.

La fase più importante e delicata è l'ingresso, che coincide con il primo acquisto del cliente. Sbagliare questa fase significa perdere il cliente rompendo un delicato equilibrio che si è creato con l'investimento pubblicitario ed il target di riferimento. In questa fase si verifica la qualità del prodotto/servizio e la capacità di creare una customer experience adeguata da parte dell'azienda. È una fase caratterizzata da grande incertezza, perché il primo acquisto non significa ancora avere acquisito il cliente nel tempo. Potrebbe trattarsi di un acquirente occasionale o di un cliente fidato di un altro brand che, momentaneamente, sceglie un'alternativa di mercato. In questa fase l'alta qualità di prodotto o servizio unitamente ad un prezzo adeguato può essere determinante per l'acquisizione certa del cliente.

Segue la fase dello sviluppo che si attua quando gli acquisti da parte del cliente si ripetono e si può ritenere che si tratti di un cliente acquisito definitivamente. Raggiunta questa fase, il rapporto si trasforma deve essere rivisto nei termini della continuità attraverso promozioni ad hoc, programmi di fidelizzazione, attenzione al customer satisfaction con servizi di assistenza che possono permettere di

mantenere nel tempo il rapporto senza interruzioni temporali. Per questo motivo il cliente deve essere seguito nella sua crescita di fidelizzazione.

Quando il cliente ha ripetuto gli acquisti e ha consolidato la sua posizione nel tempo si entra nella fase della maturità, dove il cliente ha la massima fedeltà nei confronti dell'azienda. In questa fase il cliente va gestito coinvolgendolo in attività di collaborazione e co creazione, come sondaggi, community, anteprime ed iniziative dedicate.

Nessun rapporto dura all'infinito, questo comporta la gestione dei clienti attraverso il costante monitoraggio dei loro atteggiamenti al fine di individuare quali tra questi sono nella fase di declino definitivo e quali invece sono momentaneamente passivi e recuperabili con le giuste attenzioni. Sta alla bravura dell'analisi aziendale monitorare i clienti per comprendere chi sta entrando in questa fase per mettere in atto strategie al fine di evitare che il cliente abbandoni l'azienda per insoddisfazione.

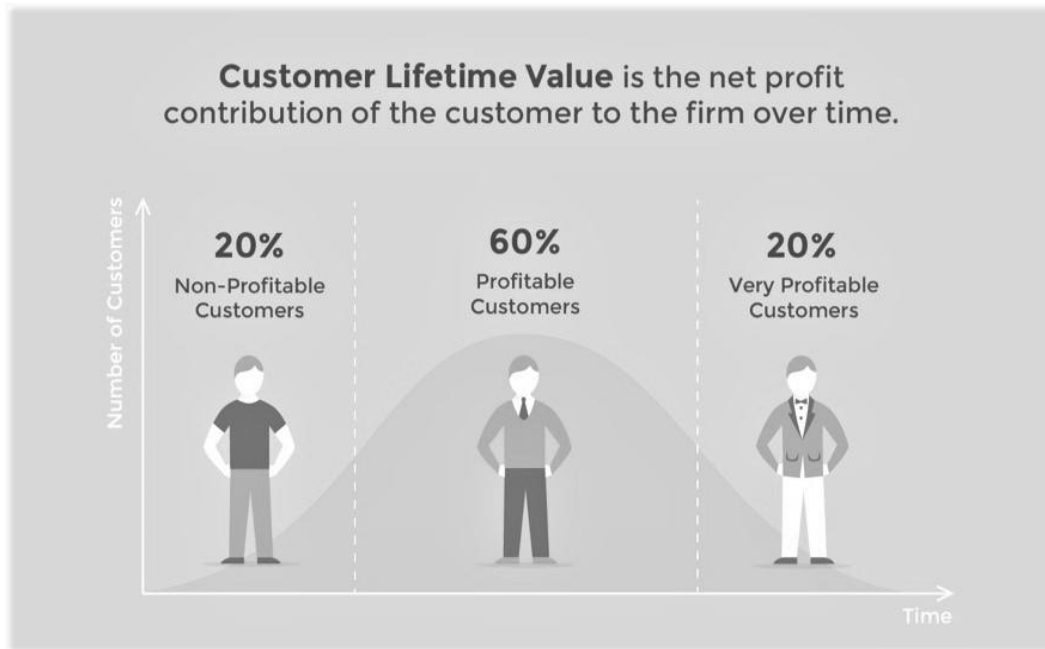
Le fasi del ciclo di vita della relazione forniscono un quadro generale di come il consumatore, nella ricerca dei beni e servizi che vadano a soddisfare le proprie esigenze, entri in vario modo in contatto con l'azienda in cui ripone fiducia, dando inizio al percorso che lo porterà alla fidelizzazione o a cambiare rotta verso altri fornitori. Per un'impresa è di fondamentale importanza conoscere il valore delle relazioni instaurate con i diversi target frutto della analisi di mercato e della

successiva segmentazione, al pari dei bisogni e delle aspettative dei consumatori ai quali decide di vendere i propri prodotti e servizi.

Per calcolare questo valore si utilizza il customer life time value (CLV), un indicatore che permette di misurare i profitti prevedibili sulla base della relazione con i clienti, a partire dal loro comportamento d'acquisto. Il CLV è definito come il valore totale di un cliente per l'azienda per l'intera durata della relazione con l'organizzazione stessa e i profitti attesi che quest'ultima può sperare di ottenere durante questo periodo di tempo.

Il customer life time value consente alle aziende di focalizzarsi nella ricerca, nella cura e nel mantenimento dei clienti in grado di generare il massimo valore a nel lungo periodo. Si tratta di una metrica importante per determinare quante risorse una società vuole investire per acquisire nuovi clienti e quante attività ripetute possono aspettarsi da determinati consumatori.

L'acquisizione di una grande base di clienti è sì vantaggiosa per l'azienda, tuttavia costa decisamente meno mantenere la base già acquisita. Inoltre, secondo una ricerca condotta da Forbes, l'80% dei profitti futuri proviene da appena il 20% dei clienti. Proprio per questo è importante che le aziende si focalizzino sul valore che deriva dai consumatori attualmente esistenti.



Avere un'idea chiara sul proprio CLV aiuterà a fornire informazioni significative su come investire le proprie risorse e sulle aree di miglioramento su cui concentrare l'attenzione del management al fine di migliorare la customer experience. Comprendere i fattori che potrebbero aumentare il valore, può aiutare a: guidare le strategie di marketing più efficaci; migliorare le future interazioni con i clienti; sviluppare migliori relazioni; sviluppare programmi per aumentarne la fidelizzazione.

Il CLV offre inoltre il vantaggio di fornire una stima delle entrate effettive per ogni singolo cliente o per gruppi di clienti e consente inoltre di generare un ritorno su quanto speso per la loro acquisizione.

Può anche aiutare a guidare le strategie di marketing in termini di quali canali scegliere e valutarne il rendimento relativo al fine di generare maggiori ricavi. Il CLV è una previsione per questo è importante monitorare costantemente la realtà rispetto a qualsiasi stima.

Monitorare il customer life time value permette inoltre di tenere sotto controllo il coinvolgimento dei clienti nel tempo, in modo da poter intervenire in modo tempestivo se le risposte dei clienti ad alta profittabilità cambiano rispetto a quanto preventivato nelle specifiche strategie di fidelizzazione di questo target di consumatori. Il CLV può anche fornire segnali per rilevare il tasso di abbandono e consentire di agire in modo opportuno per prevenirne l'aumento³².

Esistono diversi modi per calcolare il customer life time value. Il più semplice è dato dalla somma delle entrate relative al singolo cliente, alla quale si può moltiplicare il tempo di vita intercorso nella relazione, per arrivare ad una stima più appropriata. Un'altra metodologia di calcolo prevede l'utilizzo del margine di profitto da cliente moltiplicato per la somma delle entrate.

La costruzione del CLV focalizza l'attenzione su tutte le fasi aziendali, a partire dall'acquisizione del cliente ed i suoi relativi costi, fino alle campagne di recover e win-back sui precedenti clienti. L'efficacia di questo indicatore si evince proprio

³² "Customer Lifetime Value: Definizione e perché è importante calcolarlo", 04.02.2019, www.confimprese.it

nel tener conto dei costi e ricavi derivanti da tutte le fasi aziendali che caratterizzano la relazione tra il consumatore e l'azienda.

Il CLV può essere costruito in modo semplificato o complesso a seconda della combinazione di indicatori presi in considerazione. Alcuni indicatori utilizzati sono: response e conversion rate; costi di acquisizione; frequenza di acquisto; valore dell'acquisto; retention rate; tasso di sconto; durata media della relazione. Prima di poter calcolare e il customer life time value è necessario decidere e definire la durata della vita del cliente. Tale durata è in funzione del settore in cui opera l'impresa poiché, come immaginabile, gli archi temporali possono variare, anche di molto. La durata media dei clienti può essere definita in modi differenti, più o meno complessi a seconda dello "stadio analitico" in cui si trova l'azienda. Per "stadio analitico" si intende il grado di maturità degli analisti già presenti in azienda. "Un esempio tipico del mercato italiano che spiega bene questo concetto è quando vengo contattato da direttori marketing che, dopo aver acquistato, con costi non banali mega infrastrutture di campaign management, si accorgono di non aver mai fatto uno stralcio di analisi per identificare i clienti a valore ed indirizzare al meglio le proprie campagne. A quel punto, fino a quando non inizieranno un percorso analitico, continueranno a colpire una mosca con un cannone"³³. Agire sugli indicatori che permettono di calcolare il CLV consente

³³ "CLV: Il Customer life time value per il marketing", Davide Camera, 11.02.2016, www.themarketingfreaks.com

all'impresa di ottimizzare gli investimenti sulla base clienti, permettendo di pianificare con maggiore precisione gli obiettivi e le connesse strategie, al fine di accrescere il valore aziendale.

2.2 Le strategie di fidelizzazione della clientela

Gli obiettivi di consolidamento della clientela si attuano mediante l'utilizzo delle strategie di fidelizzazione. L'elemento fondamentale alla base di queste strategie è la qualità dell'offerta aziendale, che consiste nel riuscire a distinguersi dai concorrenti nella proposta dei prodotti e servizi.

Un secondo elemento è costituito dalla segmentazione del mercato, attraverso la quale è possibile definire il target di clientela verso il quale l'organizzazione intende relazionarsi e offrire la propria offerta di valore.

Poiché quando viene erogato un servizio sono presenti varie tipologie di consumatori, le imprese devono riconoscere l'esigenza di scegliere dei segmenti compatibili, raggruppando i clienti sulla base di caratteristiche significative comuni, per alcuni aspetti del servizio che si intende offrire.

Le caratteristiche comunemente utilizzate per la segmentazione dei mercati sono: demografica, geografica, psicografica e comportamentale. I segmenti verranno identificati sulla base di una di queste caratteristiche o deriveranno da una combinazione di esse.

Una volta identificati bisogna valutarne l'attrattività utilizzando come riferimento il modello delle cinque forze competitive elaborato da Porter nel 1982, utilizzato dalle imprese per valutare la posizione competitiva all'interno del proprio settore di appartenenza.

Il modello si propone di individuare le forze che operano nell'ambiente economico e che, con la loro azione, erodono la redditività a lungo termine delle imprese. Tali forze agiscono infatti con continuità, e, se non opportunamente monitorate e fronteggiate, portano alla perdita di competitività. Gli attori di tali forze sono:

- concorrenti diretti: soggetti che offrono la stessa tipologia di prodotto sul mercato; più è la differenziazione e quanto più sono simili i prezzi, allora tanto saranno più forti i concorrenti. Altri fattori da considerare sono: il livello di concentrazione all'interno del settore; le economie di volume; l'asimmetria informativa; le esternalità positive e negative; le barriere all'uscita;
- fornitori: coloro dai quali l'azienda acquista materie prime e semilavorati necessari per svolgere il processo produttivo e che potrebbero decidere di integrarsi a monte; i fattori che influenzano la forza dei fornitori sono: il livello di concentrazione dei competitors; quanto mi costano gli acquisti e

le vendite; quanto costano ai fornitori le vendite; l'asimmetria informativa;
il livello di specializzazione del mio prodotto; la possibilità di sostituzione;

- clienti: i destinatari dell'output prodotto dall'impresa che potrebbero eventualmente decidere di integrarsi a valle; i fattori che influenzano la forza dei clienti sono: il livello di concentrazione dei competitors; quanto mi costano gli acquisti e le vendite; quanto costano ai clienti gli acquisti; l'asimmetria informativa; il livello di specializzazione del mio prodotto; la possibilità di sostituzione;
- potenziali entranti: soggetti che potrebbero entrare nel mercato in cui opera l'azienda; i fattori che possono influenzare la forza di potenziali entranti sono: la disponibilità dei capitali; la conoscenza del settore; la reputazione e il brand; gli accordi con la distribuzione;
- produttori di beni sostitutivi: soggetti che immettono sul mercato dei prodotti diversi da quelli dell'impresa di riferimento, ma che soddisfano, in modo diverso, lo stesso bisogno del cliente/consumatore. i punti di forza che possono favorire i produttori di beni sostitutivi sono: un miglior rapporto qualità prezzo; una buona propensione alla sostituzione; la complessità del bisogno.

L'analisi di queste forze permette all'impresa di ottenere un quadro completo sulla sua posizione competitiva, di prendere decisioni strategiche, di stabilire i comportamenti e atteggiamenti da adottare nei confronti di queste forze.

Nel framework di Porter la capacità di un'azienda di ottenere risultati superiori alla media nel settore nel quale è inserita deriva dunque dalla sua capacità di posizionarsi all'interno del settore e dall'effetto di queste cinque forze³⁴.

Individuati i segmenti di clientela verso i quali rivolgere l'offerta si procede alla stima della dimensione del mercato, delle prospettive di crescita e della loro compatibilità, per capire se hanno un potenziale coerente con gli obiettivi di vendita presenti e futuri dell'impresa ed in linea con le risorse a disposizione. Ultimata questa fase si sceglie la strategia di fidelizzazione più adeguata a raggiungere il target di riferimento in virtù degli obiettivi che l'impresa vuole ottenere.

Il marketing finalizzato alla fidelizzazione può operare a diversi livelli e ogni livello successivo determina dei legami che avvicinano maggiormente il cliente all'azienda, determinando la possibilità di ottenere un vantaggio competitivo

³⁴ Robert M. Grant, *L'analisi strategica per le decisioni aziendali*, Bologna, il Mulino, 2011, p. 583

duraturo³⁵. L. Berry e A. Parasuraman hanno sviluppato un quadro di riferimento per le strategie di fidelizzazione, suddiviso in vari livelli:

1. vincoli finanziari; il cliente viene legato all'azienda soprattutto attraverso incentivi di natura finanziaria come prezzi più bassi per un maggior volume acquistato o scontistiche dedicate a clienti che acquistano da tempo prodotti e servizi dell'azienda tramite ad esempio le promozioni e i coupon. Questi programmi d'incentivazione finanziaria non sono difficili da avviare e portano frequentemente ad un incremento di profitti nel breve termine. Gli incentivi finanziari portano a vantaggi di lunga durata solo se vengono combinati con altre strategie di fidelizzazione. Altre strategie basate sugli incentivi finanziari puntano ad associare alla vendita servizi accessori come ad esempio le estensioni di garanzia e i pacchetti di manutenzione. Inoltre vi sono strategie che puntano alla fidelizzazione mediante il rispetto di prezzi stabiliti o garantiscono prezzi inferiori rispetto a quelli praticati ai nuovi clienti. Quest'ultime sono le più facili da imitare poiché esistono da molto tempo programmi informatici che in automatico allineano i prezzi della propria offerta a quelli dei principali competitors, pertanto non apportano nessun vantaggio duraturo alla fidelizzazione della clientela.

³⁵ L.L Berry, A. Parasuraman, Marketing Services, cit., pp. 136-142

2. vincoli sociali; queste strategie di fidelizzazione legano i clienti all'azienda attraverso la creazione di forti relazioni dovute a vincoli sociali e interpersonali. I servizi vengono pensati in modo da rispondere alle esigenze individuali e le aziende trovano il modo di restare in contatto con i loro clienti, sviluppando dei vincoli sociali con esse attraverso strumenti come le community e le app aziendali. A volte le relazioni con l'organizzazione sono dovute ai vincoli sociali che si creano tra i clienti anziché tra cliente e fornitore del servizio. Col tempo queste relazioni diventano un fattore importante che impedisce loro di passare ad un altro fornitore. I legami sociali sono molto meno imitabili dai concorrenti rispetto agli incentivi sul prezzo.

3. vincoli di personalizzazione; L'approccio di vincoli di personalizzazione comporta l'utilizzo di due logiche comuni: la personalizzazione di massa e l'intimità col cliente. Entrambe le logiche suggeriscono che la fedeltà del cliente può essere sostenuta e sviluppata nel tempo attraverso lo sviluppo di soluzioni one to one rispondenti ai suoi bisogni. La personalizzazione di massa è definibile come l'uso di processi e strutture organizzative utilizzate per realizzare prodotti e servizi adattati individualmente al

prezzo di alternative standardizzate, volte a soddisfare le specifiche esigenze del target al quale si rivolge l'offerta aziendale.

4. vincoli strutturali; I vincoli strutturali si creano fornendo al cliente dei servizi che vengono frequentemente incorporati nel sistema di erogazione del servizio a beneficio del cliente. Spesso essi si ottengono fornendo al cliente dei servizi personalizzati a base tecnologica che servono a renderlo più produttivo. La strategia di marketing one to one può mirare a costruire con la clientela oltre a vincoli di personalizzazione, dei vincoli strutturali attraverso l'uso dei sistemi informativi. Questa tipologia di strategia è la più difficile da imitare e implica dei vincoli strutturali oltre che finanziari, sociali e di personalizzazione.

L'utilizzo delle strategie di fidelizzazione della clientela può portare a numerosi vantaggi per l'impresa, di cui il principale è senza dubbio la possibilità di differenziare qualitativamente la propria offerta rispetto a quella della concorrenza. La tecnologia oggi permette di essere costantemente legati al cliente, date le enormi potenzialità di sviluppo future delle reti informatiche e la possibilità di avere informazioni dallo stesso cliente circa le sue esigenze analizzando le visite web. Tutte queste possibilità informative per contro le ha lo stesso cliente nei confronti dell'azienda, riuscendo a monitorare lo stato degli ordini, potendo interfacciarsi in vari modi con il customer service, potendo confrontare in pochi

passaggi l'offerta di migliaia di aziende che forniscono analoghi prodotti e servizi in tutto il mondo. La chiave del successo è rispettare le promesse legate a quello che si evidenzia nell'offerta aziendale, valorizzare quanto più possibile il consumatore, dotarsi di risorse e competenze difficilmente imitabili.

2.3 Osservazioni sulla promozione del bioage test

Il test dell'età biologica rappresenta un servizio innovativo in ambito sanitario, poiché fornisce al potenziale consumatore la possibilità di conoscere dettagliatamente il proprio stato di salute e permette nel caso in cui risultasse dal referto una età biologica superiore alla età cronologica, di intraprendere un percorso riabilitativo attraverso strutture preposte o dallo stesso medico curante.

A differenza del passato oggi, sempre più persone sono attente al benessere fisico, grazie alla diffusione da parte dei mass media della cultura per la prevenzione. Le possibilità fornite dalla rete forniscono un ulteriore slancio verso queste tematiche, generano curiosità e stimolano gli utenti ad acquistare prodotti e servizi legati alla cura del corpo. Questo maggiore interesse spinge le case farmaceutiche e tutto il settore sanitario a studiare più attentamente il comportamento di acquisto, le abitudini, i bisogni e le esigenze dei consumatori, in risposta a una domanda elevata e crescente negli ultimi anni. Il test sull'età biologica fa parte di quei servizi che hanno mutato nel corso del tempo la clientela di riferimento, prima riferita a una nicchia di mercato formata da clienti alto spendenti, ora complice la

drastica riduzione dei prezzi di mercato (da circa 1000€ agli attuali 250€), estesa ad un pubblico più ampio e variegato. Radicali liberi, stress ossidativo, invecchiamento precoce, differenza fra età anagrafica e età biologica sono argomenti di grande interesse nel pubblico. Dalle interviste rilasciate e dalle informazioni raccolte sul potenziale mercato dei test biologici in Italia, si è riscontrato che gli utenti più interessati a questo tipo di servizio sono donne, che superati i 40 anni, per curiosità o su consiglio medico decidono di effettuare questi esami diagnostici. La promozione di questo tipo di servizi non è facile, incontra limiti di varia natura. Il primo limite risiede nella cultura, non abbastanza diffusa nonostante il crescente interesse verso questo tipo di test, il secondo è di tipo organizzativo, poiché vendere e promuovere questo tipo di servizi richiede la creazione e gestione di network tra case farmaceutiche, intermediari quali agenti di vendita e i fornitori ai clienti di questo tipo di servizio ovvero farmacie, medici e centri diagnostici. Tra i canali maggiormente interessati a questo servizio la farmacia è quello che ha suscitato maggiore interesse riguardo l'introduzione del bioage test. Proporre i test anti age in farmacia significa: arricchire l'offerta al pubblico con servizi correlati, valorizzare il proprio reparto di dermocosmesi, distinguersi da altri canali di vendita, come ad esempio centri estetici, palestre, erboristeria, fidelizzare la clientela con servizi di qualità al fine ultimo di differenziarsi dalla sempre maggiore concorrenza. Le case produttrici offrono per l'acquisto dei test biologici una grande marginalità rispetto alla maggioranza dei

prodotti, questo per promuovere l'ingresso sul mercato di questa nuova tipologia di servizio. Inoltre l'esito di un test diagnostico apre alla vendita di prodotti e integratori. La refertazione fa percepire il farmacista come consulente, non come venditore, la refertazione conferisce autorevolezza, in un'epoca in cui il medico più gettonato è Google. La diagnostica permette di conoscere la propria clientela e l'aspetto più interessante è che permette la profilazione attraverso la generazione di un archivio di destinatari di offerte e proposte personalizzate.

CAPITOLO 3 INDAGINE DI MERCATO ESPLORATIVA SUL TEST DELL'ETÀ BIOLOGICA

3.1 METODO DI CONDUZIONE DELL'INDAGINE ESPLORATIVA

Al fine di comprendere l'impatto che il test dell'età biologica può avere nei vari settori considerati e nello specifico nel campo farmaceutico e parafarmaceutico, nel settore del benessere e nel campo assicurativo e bancario, si è scelto di condurre un'indagine di tipo esplorativo mediante il metodo dell'intervista. Per quanto concerne la struttura delle interviste condotte, si è optato per la tipologia delle interviste destrutturate. Si tratta, infatti, di interviste libere, durante le quali l'intervistatore non è tenuto a rispettare alcuna traccia. Il colloquio è stato condotto elencando le argomentazioni da trattare e guidando l'intervistato si sono colte le informazioni più interessanti.

L'intervista privilegiata è stata quella telefonica, in alcuni casi l'intervista è iniziata immediatamente a seguito di chiamata, in altri casi è stato necessario ricontattare l'intervistato all'orario prestabilito e concordato in una precedente telefonata. Nel momento iniziale del colloquio telefonico sono stati resi edotti: l'oggetto dell'indagine, gli scopi dell'indagine, il rispetto dell'anonimato sulle informazioni raccolte e la durata dell'intervista. Solo in un paio di circostanze si è

preferito optare per un'intervista diretta, incontrando nel luogo di lavoro l'intervistato.

Le interviste sono state condotte nell'ambito di alcune regioni del territorio italiano e nello specifico le Marche, il Molise e la Lombardia. Si è scelto di intervistare una decina di persone per ogni settore considerato, tralasciando il campo bancario e assicurativo a causa della difficoltà nel contattare i vertici di tali settori. I soggetti intervistati possono essere ricondotti in due tipologie: soggetti che hanno contatto diretto con il test sull'età biologica, in quanto utilizzatori di alcune tipologie di macchinari idonei ad effettuare il test sul bioage; soggetti che non hanno contatto diretto con il test sull'età biologica, ma ne hanno una conoscenza indiretta.

Gli argomenti trattati ed inerenti al test sull'età biologica, dopo una breve spiegazione di carattere introduttivo, sono i seguenti: le finalità, l'utilità, le opportunità attuali e future, i limiti, gli utilizzatori, i prezzi di mercato, la conoscenza del test o se si possiede il servizio o uno strumento legato al servizio, le motivazioni per cui si utilizza e le ragioni per cui è stato acquistato il macchinario per effettuare il test.

Gli intervistati hanno mostrato un notevole interesse verso l'argomento oggetto dell'intervista e hanno spesso dedicato più tempo rispetto a quello preventivato di 15 o 30 minuti.

Il maggior interesse verso l'intervista, le sue motivazioni e in generale verso il test sull'età biologica è stato mostrato dai centri termali, spesso già a diretto contatto con il test oggetto di indagine.

Partendo dal presupposto che *“un'intervista può dirsi riuscita quando il flusso della comunicazione tra le parti non viene ostacolato da comportamenti o affermazioni che inibiscono una libera espressione da parte dell'intervistato”*³⁶, si può affermare che le interviste effettuate sono state molto utili e hanno fornito informazioni molto interessanti, approfondite nei successivi paragrafi.

3.2 INDAGINE ESPLORATIVA NEL SETTORE FARMACEUTICO

3.2.1 Il servizio del test sull'età biologica all'interno delle farmacie

Un luogo in cui è possibile effettuare il test sull'età biologica è la farmacia. Sono molte le farmacie sul territorio italiano che mettono a disposizione dei propri clienti il servizio relativo alla misurazione dell'età biologica, da effettuarsi in loco sotto la supervisione di un farmacista esperto. I metodi di misurazione dell'età biologica sono molteplici, c'è chi utilizza il metodo di misurazione dei telomeri attraverso un prelievo di sangue, altre farmacie prediligono la misurazione dei prodotti terminali della glicazione, altri si soffermano sullo stato di benessere cutaneo, valutando lo stato di invecchiamento della pelle e l'età biologica della stessa. Le analisi effettuate in farmacia vengono spesso inviate ad altre aziende,

³⁶ P.M. Chisnall, *Le ricerche di marketing*, McGraw-Hill, Milano, 1944, pag. 176.

come nel caso della misurazione dei telomeri, che analizzeranno presso i propri laboratori il campione prelevato e successivamente invieranno un referto alla farmacia che ha diretto contatto con il cliente che si è sottoposto al test, in altri casi il test verrà analizzato da personale specializzato presente in farmacia.

Dall'indagine svolta è emerso che le farmacie che offrono la possibilità di effettuare il test sull'età biologica sono quelle collocate nelle grandi città italiane e, solitamente, sono farmacie di dimensioni elevate, che offrono alla clientela molteplici servizi tra cui la possibilità di misurare la propria età biologica. Tuttavia, la presenza di tale tipologia di test non rappresenta una costante, infatti vi possono essere grandi farmacie che non offrono tale servizio. Vi sono, inoltre, farmacie che spesso dedicano le cosiddette “giornate della prevenzione”, limitate ad un breve arco temporale, alla possibilità di misurare l'età biologica, chiamando in loco personale esperto ed allestendo un'area all'interno della farmacia per pubblicizzare tale servizio e permettere a propri clienti di sperimentarne l'efficacia.

I parametri emersi a seguito dell'indagine effettuata per individuare la presenza del test dell'età biologica sono la grandezza della farmacia, la grandezza della città e la collocazione geografica nel territorio italiano. Vi sono, infatti, farmacie di grandi dimensioni, tuttavia, collocate all'interno di piccole realtà, che non prenderebbero mai in considerazione tale servizio, pur conoscendone l'importanza, a causa della scarsa richiesta che vi potrebbe essere da parte della clientela. Nelle

piccole realtà, infatti, difficilmente un cliente, spesso poco informato o comunque, caratterizzato da una scarsa propensione all'utilizzo di servizi innovativi, effettuerebbe il test sull'età biologica. Per tali ragioni le farmacie collocate in piccoli centri paiono poco interessate ad inserire il test sull'età biologica tra i servizi della propria farmacia, in tali contesti vi sarebbe poco mercato e un interesse circoscritto a casi limitati.

Si è riscontrato, inoltre, che la piccola farmacia, anche se collocata in una grande città, non potrebbe comunque garantire tale servizio, poiché al suo interno, per effettuare tale tipologia di test ci dovrebbe essere la presenza di personale specializzato, oppure il farmacista dovrebbe effettuare dei corsi specifici volti all'aggiornamento e alla formazione per permettergli di utilizzare i macchinari per misurare la bioage della propria clientela. Secondo molti, avere questo tipo di servizio rappresenta una grande opportunità, ma servirebbe una maggiore formazione del personale che lavora in farmacia per poter garantire al cliente tutto quel supporto di cui necessita per questo tipo di servizio. Servirebbe, inoltre, uno spazio fisico, dove poter dare al cliente tutte le informazioni necessarie, garantendo il rispetto della sua privacy, poiché in farmacia vi è spesso la presenza di altri soggetti. Utile sarebbe, sicuramente, la possibilità di effettuare il test previo appuntamento e quindi dedicare ore della giornata a questo servizio, poiché il farmacista, soprattutto nelle piccole farmacie, deve spesso soddisfare le richieste

di più clienti e non potrebbe dedicare il tempo necessario ad un unico cliente che vorrebbe sottoporsi al bioage test.

Si è evidenziato, tuttavia, che il cliente che si sottopone al test non acquista un semplice farmaco, ma il servizio comprende la consulenza dello stesso farmacista e, secondo alcuni soggetti intervistati, la farmacia non nasce per fornire più servizi, poiché non ha le potenzialità per farlo, a meno che non si realizzi accanto alle farmacie o al suo interno uno spazio predisposto a tale servizio, caratterizzato da adeguata organizzazione e personale con adeguata competenza.

Dall'indagine è, inoltre, emerso che spesso i clienti interessati sono soggetti molto acculturati, che dedicano tempo all'informazione e alla prevenzione nell'ambito della salute, pertanto si tratterebbe di un servizio volto a soddisfare le esigenze di una piccola parte della clientela delle farmacie.

Da ciò emergerebbe un altro aspetto importante, i clienti che si recano in farmacia acquistano prodotti su consiglio medico, solo raramente un individuo acquista un medicinale senza il consulto del proprio medico di fiducia, pertanto acquisisce molta importanza la figura del medico di base che dovrebbe educare alla prevenzione, invitando i propri pazienti ad effettuare il test sull'età biologica.

D'altronde, la piccola parte della clientela che si informa, tramite riviste o tramite l'utilizzo di internet, e che non si reca in farmacia solo su consiglio medico, ma per soddisfare una propria esigenza chiedendo consiglio anche al farmacista, potrebbe sottoporsi al bioage test solo se adeguatamente informata. Le farmacie

dovrebbero, pertanto, attivarsi in tal senso mediante la distribuzione di opuscoli informativi o l'apposizione di cartelli pubblicitari sulle vetrine della propria farmacia. È emersa, infatti, una completa informazione da parte dei farmacisti seriamente interessati ad inserire tale servizio nella propria farmacia, ad eccezione delle piccole realtà dove il farmacista è cosciente dello scarso utilizzo che vi potrebbe essere a seguito della poca richiesta e della scarsa informazione da parte della clientela delle farmacie.

A tal proposito si evidenzia che molti farmacisti, consapevoli dell'importanza del proprio mestiere volto alla tutela della salute del proprio cliente, considerano il bioage test come un metodo valido di prevenzione e sarebbero disposti a contribuire alla diffusione di informazioni in tale ambito.

Secondo i farmacisti intervistati la clientela potenzialmente interessata a sottoporsi al test sull'età biologica è al 75% di sesso femminile, poiché più predisposta all'informazione e alla prevenzione nell'ambito della salute e di età superiore ai 38 anni.

Si è riscontrato, inoltre, un ottimismo diffuso circa le possibilità applicative future e circa il miglioramento dell'attendibilità dei risultati, che secondo molti possono e potrebbero condurre a esiti che possono essere utilizzati negli studi sulle malattie degenerative e neurodegenerative.

Per quanto concerne il prezzo che potrebbe essere individuato per il servizio del test sull'età biologica, secondo la maggior parte dei farmacisti intervistati il test

potrebbe avere un prezzo variabile da euro 150 a euro 200, a seconda del tipo di consulenza offerta e il cliente finale corrisponderebbe il prezzo relativo al test e al tempo dedicato da parte del farmacista.

Secondo molti, inoltre, tale tipologia di test dovrebbe essere effettuata più volte, risultando di scarsa utilità la sottoposizione al bioage test una tantum. Bisognerebbe, pertanto, offrire la possibilità ai propri clienti di effettuare abbonamenti presso la farmacia, così da permettere di ripetere il test ogni 6 mesi o perlomeno una volta all'anno, per monitorare i risultati e verificare se si conduce uno stile di vita sano. La farmacia avrebbe la possibilità di fidelizzare il cliente e ridurrebbe in questo modo il turnover. Potrebbe essere proposto al cliente di scegliere se effettuare un singolo test, pagandone il prezzo pieno o effettuare un abbonamento annuale che comprenda due test e la consulenza del proprio farmacista e del medico curante. È proprio il medico curante che dovrebbe invitare i propri pazienti ad effettuare il test sull'età biologica nella farmacia convenzionata e a seguito del test deve essere garantito al paziente il giusto piano di supporto sia nell'interpretazione del referto, che nell'individuazione dei farmaci da utilizzare per migliorare il proprio stile di vita. La farmacia potrebbe, inoltre, applicare una scontistica sugli eventuali farmaci consigliati a seguito della sottoposizione al bioage test.

Dall'indagine esplorativa effettuata è emerso che per garantire una maggiore diffusione del test sull'età biologica vi dovrebbe essere maggiore informazione,

nonché un maggior impegno sia da parte del farmacista, che deve essere propenso ad inserire tale servizio innovativo nella propria farmacia, dedicando un apposito spazio e il giusto tempo per la consulenza, sia da parte del medico che per primo dovrebbe evidenziarne l'importanza.

3.2.2 Il servizio del test sull'età biologica all'interno delle parafarmacie

Per quanto concerne l'ambito delle parafarmacie, le indagini effettuate hanno condotto ad un esito meno positivo rispetto a quello delle farmacie. Secondo i soggetti intervistati, infatti, il servizio del test sull'età biologica avrebbe un futuro meno certo in tale contesto.

A seguito dell'indagine effettuata è scaturito, innanzitutto, che le persone interessate a sottoporsi al bioage test sarebbero le stesse interessate al mercato degli integratori, prodotti molto acquistati nell'ultimo decennio. Alla base di questo sviluppo si possono rintracciare tre principali fattori: il consumatore è sempre più attento al proprio benessere e al mantenimento della salute; il farmacista ha nel campo degli integratori una importante area di counseling; il medico, sia di medicina generale che specialista, può essere supportato dagli integratori nella sua pratica clinica. Il mercato degli integratori ha già costruito le fondamenta del giusto approccio per l'utilizzo del servizio del test sull'età biologica, poiché, come già evidenziato, in tale contesto è molto importante la propensione del cliente alla prevenzione nel campo della salute, nonché acquista

molta importanza la figura del farmacista che dovrebbe dedicare il proprio tempo alla consulenza del cliente che si sottopone al servizio. Si è già affermato, inoltre, circa l'importanza della figura del medico, che per primo dovrebbe indirizzare il proprio paziente alla sottoposizione al bioage test, analizzando il successivo referto e indicando le giuste terapie volte a far diminuire l'età biologica e a migliorare la qualità della vita del paziente. A tal proposito si evidenzia, pertanto, che nel mercato degli integratori il medico generale o specialista costituisce già una importante figura di indirizzo, poiché già consiglia l'utilizzo di tali prodotti. Ciò detto, si evidenzia, tuttavia che sussistono delle importanti carenze, mancherebbe, infatti, un apposito spazio all'interno della parafarmacia o accanto alla stessa da dedicare al test sull'età biologica e che garantisca la privacy del cliente che vi si sottopone. Un'ulteriore mancanza è rappresentata dalla preparazione del farmacista, che dovrebbe informare e consigliare, nonché garantire una consulenza al cliente che effettua il bioage test.

Un limite importante, reso noto dai soggetti intervistati, è costituito dalla mancanza di informazione da parte del cliente circa l'importanza della prevenzione e, nello specifico, in merito al test sull'età biologica. La maggior parte dei clienti, infatti, non conosce affatto o possiede una minima informazione in merito alla possibilità di misurare l'età biologica, diversa rispetto all'età anagrafica. Il cliente, inoltre, non comprende, né risulta spesso informato, circa l'importanza di perseguire nella propria vita uno stile di vita sano, caratterizzato

da una corretta alimentazione, poca assunzione di bevande alcoliche, esercizio fisico costanze. Uno stile di vita sano, permetterebbe infatti alla maggior parte delle persone di ostacolare l'insorgere di malattie. Da ciò deriverebbe l'importanza del bioage test, che fungerebbe da "termometro", permettendo al cliente di essere reso edotto circa la qualità dello stile di vita che conduce. Un'età biologica inferiore o pari all'età anagrafica è sintomo, infatti, della conduzione di una vita sana, viceversa, uno stile di vita errato porterebbe il "termometro" dell'età biologica a livelli elevati.

Nel contesto delle parafarmacie, inoltre, molti farmacisti hanno evidenziato che quando si entra nel campo della prevenzione della salute, la gente ha difficoltà a comprenderne l'importanza, probabilmente anche a causa della vita frenetica che si conduce. Sicuramente la prevenzione nel campo della salute è migliorata rispetto al passato, c'è più informazione, tanto da spingere i clienti ad acquistare prodotti quali gli integratori, soprattutto su consiglio medico. La maggiore importanza che nel tempo ha acquisito la prevenzione, tuttavia, non risulta abbastanza, infatti non vi è così tanta informazione da poter affermare che certamente i clienti si sottoporrebbero al test sull'età biologica. Questo tipo di attenzione, infatti, costringerebbe le persone a fermarsi per riflettere e cambiare alcuni atteggiamenti nella conduzione della propria vita e questo risulterebbe davvero complicato a causa dello stress quotidiano a cui la società ci sottopone. Nella società moderna, infatti, non vi è tempo per mangiare in maniera sana, il

cosiddetto “junk food” rappresenta un pasto sicuro e veloce, che richiede poco tempo per la sua preparazione, a dispetto del cibo sano, che nelle brevi pause dal lavoro difficilmente viene consumato. Pare evidente, dunque, come sia complicato nel mondo odierno comprendere l’importanza della prevenzione, perché la stessa prevenzione richiederebbe tempo, così come la costanza di doversi sottoporre periodicamente ad un servizio come quello del test sull’età biologica e a tutte le terapie che ne conseguono, tra cui quella che contempla la possibilità di condurre una vita meno stressante. Un prodotto quale l’integratore alimentare costituisce ormai un rimedio veloce allo stress e a tutte le conseguenze che ne derivano, un metodo più semplice rispetto ad un servizio che richiederebbe costanza ed impegno.

Dal punto di vista dell’informazione il farmacista e il medico svolgono una funzione molto importante, poiché potrebbero far comprendere che lo stress è il migliore amico dell’invecchiamento e della malattia. Se si conduce una vita stressante, infatti, dormendo poche ore a notte, l’utilizzo di una crema antiage può fare ben poco, poiché il miglior metodo antiage è poco costoso e parte dal nostro atteggiamento nella quotidianità.

Un ulteriore meccanismo per diffondere la notizia circa l’esistenza del bioage test è quello di parlarne all’interno dei telegiornali o di programmi televisivi, così da permettere a qualunque persona, più o meno acculturata, di avvicinarsi a questo servizio.

Nel contesto delle parafarmacie si è, pertanto, evidenziato che il servizio del bioage test continuerà ad avere poco mercato fino a quando le persone non si informeranno e non comprenderanno l'importanza della prevenzione nel campo della salute. E, sicuramente, un approccio positivo potrebbero averlo in tal senso le persone più acculturate, pertanto un ulteriore limite è attualmente costituito dalla curiosità e dalla cultura del cliente. Attualmente solo i clienti più acculturati si sottoporrebbero al test sull'età biologica.

Si è, inoltre, evidenziato che solo nelle città più grandi tale servizio potrebbe avere un mercato, poiché solo in tali contesti vi sono grandi parafarmacie che potrebbero riservare un apposito spazio al bioage test.

I farmacisti intervistati, inoltre, anche nell'ambito delle parafarmacie hanno sottolineato che la clientela più interessata potrebbe essere quella di sesso femminile, in quanto più propensa all'informazione nel campo della salute.

Al fine di aumentare la domanda, le aziende che producono tale servizio dovrebbero rivolgersi alle parafarmacie, che hanno maggiore contatto con la clientela, per promuovere il bioage test, accollandosi l'intero costo del servizio, fornendo una locandina da affiggere sulle vetrine della parafarmacia e controllando dopo un determinato periodo l'andamento delle richieste da parte della clientela. In tale modo si verificherebbe l'interesse e allo stesso tempo verrebbe diffusa l'informazione.

Un'ulteriore problematica che è stata evidenziata a seguito delle interviste è relativa al potere d'acquisto degli italiani, peggiorato rispetto al passato. In Italia si è creata una notevole discrepanza tra classe media, che si è impoverita e classe ricca, che è sempre più abbiente. Orbene, proprio da tale discrepanza deriverebbe che solo la fetta della popolazione italiana con possibilità economiche più elevate potrebbe permettersi di sottoporsi ad un servizio costoso quale quello del test sull'età biologica. Questo discorso troverebbe conferma nel fatto che nell'arco temporale di una decina di anni i clienti delle parafarmacie hanno diminuito la domanda dei prodotti dimagranti, secondo le parafarmacie intervistate, tale mercato si sarebbe persino ridotto dell'80 %. A seguito di tale riduzione di domanda, le aziende hanno diminuito la produzione dei dimagranti. Questo è avvenuto proprio a causa della riduzione del potere di spesa nelle famiglie italiane, che hanno diverse priorità e investono meno nell'acquisto di tali prodotti.

Pare evidente che in tale contesto è difficile immaginare l'ascesa di un servizio quale quello del bioage test. Non si esclude, tuttavia, che in futuro le cose potrebbero cambiare.

3.3 INDAGINE ESPLORATIVA NEL SETTORE BENESSERE

3.3.1 Il servizio del test sull'età biologica all'interno dei centri benessere

L'indagine relativa al servizio del test sull'età biologica è stata effettuata anche nell'ambito dei centri benessere, intervistandone i titolari, che hanno fornito informazioni utili al riguardo.

In Italia sono molto diffusi i centri benessere, caratterizzati dalla possibilità di rivolgersi all'interno di un unico centro a professionisti specializzati in settori differenti, che riguardano il benessere della clientela. I servizi offerti spaziano dalla cura dei capelli, alla cura del viso e del corpo e, spesso, vengono affiancati dalla possibilità di usufruire di ulteriori servizi quali il fitness, la fisioterapia e la nutrizione. Scopo di tali centri è quello di migliorare l'aspetto fisico dei propri clienti, educandoli al benessere come stato che deve riguardare sia la mente che il corpo.

In tale contesto vi è sicuramente una base per poter dedicare un'area al test sull'età biologica, tuttavia, i soggetti intervistati non possedevano all'interno del centro un servizio che permettesse di misurare l'età biologica a livello generale. I macchinari più diffusi e più utilizzati all'interno dei centri benessere permettono di misurare lo stato di salute e l'età biologica della pelle. Si tratta di apparecchi che misurano in maniera oggettiva la condizione dell'epidermide, verificando se la pelle è idratata o disidratata, se si tratta di una pelle sensibile mista o grassa, se la pelle è elastica o, per quanto riguarda il corpo, se vi è presenza di ritenzione idrica.

Questo tipo di servizio permette di consigliare le giuste creme da utilizzare in base al tipo di pelle che si possiede e in tal modo il cliente può effettivamente riscontrare che vi sono risultati, poiché utilizza il giusto trattamento. Nel momento in cui l'apparecchio individua un'età biologica della pelle maggiore rispetto all'età anagrafica verrà consigliato al cliente di modificare le proprie abitudini, a partire dallo stile di vita, sino all'utilizzo di creme differenti. Tale servizio, inoltre, viene ripetuto più volte e a distanza di tempo per verificare se vi è un miglioramento a seguito del trattamento consigliato.

Si tratta, secondo i soggetti intervistati, di un metodo per lavorare in maniera professionale garantendo un risultato certo.

In tale contesto sussiste, pertanto la possibilità di inserire un ulteriore servizio quale quello del test sull'età biologica, poiché permetterebbe, insieme all'utilizzo di altri macchinari, di conoscere lo stato di salute a livello generale e, certamente, un buon stato di salute avrà degli effetti positivi anche sulla pelle.

Si evidenzia, inoltre, che il macchinario per la misurazione dello stato di salute della pelle, già presente all'interno dei centri benessere, costituisce un metodo di differenziazione, che incuriosisce la clientela e permette di offrire un servizio maggiore rispetto a quello offerto da centri simili. Nella stessa maniera anche il test sull'età biologica potrebbe costituire un metodo per differenziarsi e attrarre clientela, a cui, tuttavia, dovrebbe essere fornita più informazione. Si dovrebbe, pertanto, garantire una maggiore informazione alla clientela, anche attraverso una

maggior pubblicità del servizio, così da permettere al cliente di conoscere almeno l'importanza del servizio e la sua utilità.

A seguito delle interviste effettuate è, inoltre, emerso che, seppur si tratti di un servizio di indubbia importanza, il test sull'età biologica sarebbe più utile in campo medico, mentre nel campo dei centri benessere la possibilità di misurare l'età biologica a livello generale avrebbe una scarsa utilità. In tali centri, infatti, si mira a far ottenere al cliente un risultato immediato e, soprattutto, relativo alla condizione estetica, pertanto, un test che rilevi lo stato di salute generale avrebbe uno scarso utilizzo in tale contesto. Vi dovrebbe essere, inoltre, una riorganizzazione per poter utilizzare tale servizio, poiché ci vorrebbe personale specializzato che fornisca un adeguato consulto al cliente, nonché ci vorrebbe personale medico capace di consigliare la giusta terapia.

Non si esclude, tuttavia, che in futuro i centri benessere si possano dotare del servizio del test sull'età biologica, anche perché, a differenza delle farmacie e delle parafarmacie, vi sarebbe lo spazio necessario da dedicare a tale servizio.

3.3.2 Il servizio del test sull'età biologica all'interno dei centri termali

Per le indagini effettuate mediante il metodo dell'intervista all'interno dei centri termali, si è scelto di intervistare i titolari dei centri all'interno dei quali risulta già presente il servizio del test sull'età biologica.

Si tratta di centri di grandi dimensioni che, utilizzando il test sull'età biologica, elaborano percorsi di prevenzione, avvalendosi della consulenza diretta di medici ed esperti nel campo dell'alimentazione e dell'esercizio fisico. Si utilizzano programmi che mirano al cambiamento dello stile di vita, ritenuto il crocevia per assicurarsi un miglioramento dello stato di salute e per favorire una prevenzione efficace contro i rischi di malattie cardio-vascolari.

Il programma inizia attraverso una visita medica, durante la quale il medico effettuerà indagini circa lo stile di vita che si conduce, per comprendere se si tratta di soggetti che conducono una vita sedentaria o soggetti fumatori. In tale contesto vengono verificate anche le misure antropometriche, l'altezza e il peso del cliente, la quantità di massa magra e massa grassa presente nel corpo, si analizza la quantità di grasso cutaneo e viene, inoltre, utilizzato un macchinario che analizza il consumo di ossigeno sia a riposo, sia in situazioni di sforzo per valutare la capacità aerobica del soggetto. A seguito dell'incrocio dei dati ottenuti il medico potrà individuare l'età biologica del paziente. I macchinari utilizzati per misurare la quantità di massa magra e massa grassa presente nel corpo e il consumo di ossigeno posseggono una banca dati interna, che svolgerà un confronto tra il soggetto che effettua le analisi e la media della popolazione della medesima età. Vi sono, quindi, fasce di suggerimento utilizzate dai macchinari e il dato che viene fornito alla fine deriva dai vari confronti effettuati.

Secondo i titolari dei centri intervistati, probabilmente, i test più ampi, che incrociano i dati che risultano da molteplici verifiche, possono garantire un livello di attendibilità maggiore rispetto ai test che si basano su un unico parametro quale ad esempio il campione di sangue ottenuto a seguito del prelievo.

Durante le indagini effettuate è stato, inoltre, evidenziato che si è deciso di iniziare ad inserire il servizio del test sull'età biologica all'interno dei centri termali per valorizzare e riqualificare le terme.

Oggi, infatti, le terme vengono considerate un luogo di relax e non un luogo di cura. Non esiste più una cultura termale e un percorso incentrato sulla misurazione dell'età biologica e sulla prevenzione nel campo della salute permette alle terme di recuperare il loro intrinseco valore terapeutico e per far ciò è necessario affiancare alle stesse alti servizi di medicina. Nella società odierna vi è un problema culturale relativo alla mancata conoscenza del potere terapeutico dei centri termali, concetto noto alle persone anziane, che in passato consideravano le terme come veri e propri luoghi di guarigione.

Lo scopo di tali luoghi, con l'ausilio del servizio del test dell'età biologica, è quello di differenziarsi, servendo un target di clienti di numero non elevato, ma cercando di garantire un servizio che non tutte le terme posseggono.

All'interno di alcuni di questi centri termali vi è persino un centro medico specialistico di riabilitazione e medicina fisica, pertanto all'interno della stessa struttura vi sono le terme e un poliambulatorio medico con il fisiatra, il neurologo,

il dietologo, il cardiologo, che lavorano in maniera sincrona per fornire un servizio completo. Sono state, inoltre, riconosciute aree dedicate alla prevenzione, con servizi dedicati anche a persone che non hanno patologie e in tale area è protagonista il campo termale, che ha un potere antinfiammatorio, poiché elimina i dolori articolari. Lo stress termico, inoltre, permette di perdere liquidi, aumenta la frequenza cardiaca e nelle persone sedentarie di una certa età abbassa i livelli del colesterolo e dei trigliceridi. Questo percorso viene affiancato da una terapia che prevede dieta ed esercizio fisico sotto la supervisione di un personal trainer e affiancato dal controllo della frequenza cardiaca. Si tratta di un percorso che ha come obiettivo la prevenzione e la durata di una o due settimane. All'inizio e alla fine del percorso vengono effettuati test per dimostrare al cliente che ha ottenuto risultati.

È stato evidenziato che i soggetti interessati a tale percorso spesso mirano ad ottenere un dimagrimento, che si verifica con certezza, insieme alla riduzione dell'età biologica. Il 70% dei clienti che hanno seguito il programma, infatti, decide di provare nuovamente la medesima esperienza.

Per quanto concerne i clienti interessati è stato evidenziato che nella maggior parte dei casi si tratta di soggetti femminili, maggiormente propensi alla prevenzione nel campo della salute, che spesso coinvolgono anche soggetti di sesso maschile e, inoltre, si tratta di clienti che provengono dal nord Italia o dall'estero.

Per quanto concerne l'attendibilità del servizio del test sull'età biologica è stato evidenziato che il test non è perfetto, ma la sua perfezione risiede nella sua semplicità, poiché educa le persone alla consapevolezza dell'importanza della prevenzione nel campo della salute. A tal riguardo risulta molto importante la figura del medico che deve indirizzare il proprio paziente non solo verso la cura, ma anche verso la prevenzione delle malattie.

Un limite è sicuramente rappresentato dall'attendibilità dei risultati, poiché non si tratta di dati assoluti, tuttavia, se si comprendesse l'importanza del test sull'età biologica, evitando di cercare valori assoluti, probabilmente tale servizio acquisirebbe maggior valore, poiché permetterebbe ai soggetti che vi si sottopongono di verificare in un determinato arco temporale se conducono uno stile di vita positivo o meno. Il test sull'età biologica, in questa maniera, assumerebbe la stessa funzione della bilancia che si utilizza per misurare il peso corporeo e proprio come quest'ultima dovrebbe essere utilizzato una volta al mese, diventando una vera e propria abitudine per verificare se si conduce o meno una vita sana.

Nell'ambito dell'indagine effettuata è stato sottolineato che anche nel campo della riabilitazione vi sono aziende che si stanno dedicando alla ricerca per riuscire a misurare in modo oggettivo l'autonomia e la capacità motoria dei soggetti che vi si sottopongono. In tale ambito ha importanza effettuare misurazioni dalle quali derivino dati oggettivi, poiché tali dati potrebbero essere utilizzati dalle

assicurazioni, che sono disposte a corrispondere il prezzo delle terapie fino al momento della guarigione dell'assicurato. Le assicurazioni preferiscono, pertanto, i dati oggettivi, che potrebbe fornire un macchinario, ai dati soggettivi forniti dal fisiatra. Il medesimo ragionamento potrebbe effettuarsi con il servizio del test sull'età biologica, poiché un soggetto assicurato con un elevato rischio di infarto, potrebbe sottoporsi ad un percorso volto a ridurre sia l'età biologica che tale rischio e l'assicurazione ne trarrebbe vantaggio. Quest'ultima, inoltre, per incentivare il cliente a sottoporsi ad un percorso di prevenzione, potrebbe ridurre il premio dell'assicurazione sulla vita. Sarebbero utili, quindi, in tal senso convenzioni tra i centri termali e le assicurazioni.

Le assicurazioni, tuttavia, sono propense a pagare le spese relative alla riabilitazione, ma non sono ancora disposte corrispondere il prezzo delle spese relative alla prevenzione, pur potendone trarre un indubbio vantaggio.

A seguito delle interviste effettuate è scaturito che il contesto dei centri termali è quello più propenso all'utilizzo del test sull'età biologica e tale servizio, già utilizzato da una piccola parte della clientela, permette ai soggetti che vi si sottopongono di ottenere risultati positivi, migliorando la qualità della vita degli stessi. Scarsa risulta, tuttavia, l'informazione circa la prevenzione nel campo della salute, ma non si esclude che in futuro vi potrebbero essere miglioramenti in tal senso.

3.4 OSSERVAZIONI SUL SETTORE ASSICURATIVO E BANCARIO

Non è stato possibile effettuare un'intervista nel settore assicurativo e bancario, poiché tutte le filiali collocate sul territorio nazionale, hanno il compito di offrire e vendere servizi al cliente finale e non si occupano dello sviluppo degli stessi, poiché questo ruolo è circoscritto alle sedi amministrative centrali e, nello specifico, alla divisione ricerca e sviluppo, che non è stato possibile intervistare.

Le informazioni che avrebbero fornito le filiali presenti sul territorio nazionale, avrebbero potuto falsare il reale profilo ed interesse di questi settori, per tale ragione si è preferito raccogliere informazioni attraverso comunicati stampa e ricerche scientifiche di importanza internazionale³⁷. Dalla documentazione raccolta si osserva che il settore assicurativo³⁸ potrebbe avere interesse ad utilizzare i dati che derivano dal test sull'età biologica, utili soprattutto nell'ambito delle assicurazioni sulla vita e sulla salute^{39,40}. Le stesse potrebbero spingere i clienti a accettare di sottoporsi al test attuando delle sconti sul premio annuale, al fine di ottenere maggiori informazioni sul reale stato di salute dell'assicurato, potendo segmentare ulteriormente la clientela sulla base dei parametri ottenuti. Il principale limite riscontrato risulta essere legato alla raccolta dei dati personali e alla loro archiviazione fino ad arrivare alla diffusione di questi

³⁷ “Un esame rivela l'età biologica dell'organismo”, Franco Severo, 03.01.2013, www.focus.it

³⁸ “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it

³⁹ “Il test del sangue dirà quanto invecchiate”, Simona Marchetti, 16.05.2011, Corriere della sera/salute, www.corriere.it

⁴⁰ “Età reale ed età biologica”, Dott. Andrea Rizzo, www.scientific-training.it

ultimi. Negli Stati Uniti la normativa che regola i test sul DNA è molto carente nella sezione che riguarda la privacy. Un test genetico eseguito in un ambulatorio medico è regolamentato dalle leggi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act, che regolano anche le assicurazioni sulla salute), che ne limitano la condivisione. Un test comprato online, però, non deve rispettare queste leggi e a proteggere la privacy degli americani che si rivolgono a queste aziende ci sono solo le privacy policy delle singole aziende.

La normativa europea è invece più stringente in tale ambito e alcune prescrizioni sono previste nel Regolamento UE 2016/679.

Si richiama, inoltre, la raccomandazione CM/Rec (2016)8, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 26 ottobre 2016, sul trattamento dei dati personali legati alla salute per fini assicurativi inclusi i dati risultanti da test genetici. Il Comitato chiede ai Governi, con tale raccomandazione, di garantire che i dati, anche genetici, raccolti nella stipulazione di contratti di assicurazione per coprire rischi legati alla salute non siano utilizzati con fini discriminatori. Nello specifico si afferma che *“i dati personali relativi alla salute e al patrimonio genetico sono estremamente sensibili e devono essere dovutamente protetti: i governi hanno il dovere di garantire che nessuno sia discriminato a causa delle caratteristiche genetiche e per questo i test genetici a scopi assicurativi devono essere pertanto proibiti”*. In primo piano vi sono gli obblighi legati al consenso degli interessati e il divieto di richiedere test genetici ai fini assicurativi, divieto

sancito anche dall'articolo 12 della Convenzione del Consiglio d'Europa per la protezione dei diritti dell'uomo e della dignità dell'essere umano nei confronti delle applicazioni della biologia e della medicina⁴¹. In base a tale norma *“Non si potrà procedere a dei test predittivi di malattie genetiche o che permettano sia di identificare il soggetto come portatore di un gene responsabile di una malattia sia di rivelare una predisposizione o una suscettibilità genetica a una malattia se non a fini medici o di ricerca medica, e sotto riserva di una consulenza genetica appropriata”*. Nella raccomandazione si chiede anche di vietare il trattamento dei dati dei familiari dell'assicurato a meno che non sia la legge a prevederlo.

Per quanto concerne la normativa italiana, inoltre, i vincoli sull'utilizzo e la diffusione dei dati genetici sono previsti dal d.lgs. 101 del 2018 e dal provvedimento del 5 giugno 2019 del Garante della Privacy.

Si richiama, inoltre, quanto previsto dal Garante per la Protezione dei Dati Personali nell'Autorizzazione n. 8/2016 (Autorizzazione generale al trattamento dei dati genetici) del 15 dicembre 2016, che afferma tra i “visti” e “considerati” che *“ulteriori trattamenti di dati genetici non ricompresi nella presente autorizzazione non risultano allo stato leciti, anche in riferimento all'attività dei datori di lavoro volta a determinare l'attitudine professionale di lavoratori o di*

⁴¹ Convenzione sui diritti dell'uomo e la biomedicina adottata a Oviedo il 4 aprile 1997, in vigore dal 1° dicembre 1999 (ratificata da 29 Stati ma non dall'Italia).

candidati all'instaurazione di un rapporto di lavoro, anche se basata sul consenso dell'interessato, nonché all'attività delle imprese di assicurazione”.

Per quanto concerne il settore bancario si osserva una scarsa informazione circa l'utilizzo dell'indice di età biologica, dovuto principalmente al fatto che i più grandi istituti bancari nazionali ed esteri detengono quote societarie, anche maggioritarie, di istituti assicurativi, lasciando a questi l'onere della ricerca e sviluppo di servizi legati ad indici statistico-sanitari.

3.5 COMPARAZIONE E VALUTAZIONE DELLE ANALISI

Effettuando una comparazione tra le indagini svolte nei vari settori considerati, si possono notare elementi comuni ed elementi differenti e propensioni ottimistiche o meno all'utilizzo del servizio del test sull'età biologica.

Innanzitutto, si evidenzia che i settori all'interno dei quali il servizio del test sull'età biologica viene già utilizzato sono quello delle farmacie e quello dei centri termali. Nell'ambito delle parafarmacie, invece, il servizio del test sull'età biologica risulta meno diffuso, mentre nel settore dei centri benessere viene utilizzato uno strumento simile e nello specifico il macchinario che permette di misurare lo stato di salute della pelle.

Se si considerassero, invece, i settori in cui il servizio del test sull'età biologica potrebbe essere maggiormente utilizzato, in quanto sussistono le basi per una sua applicazione, si evidenzia che il campo delle parafarmacie ha costruito le

fondamenta per un futuro utilizzo del test sull'età biologica, a causa dell'utilizzo di prodotti quali gli integratori (venduti ampiamente anche nelle farmacie).

Per quanto concerne, invece, il contesto dei centri benessere, si può affermare che in tale ambito vi potrebbe essere lo spazio sufficiente da dedicare al servizio del test sull'età biologica e quest'ultimo potrebbe essere utilizzato come metodo di differenziazione e per aumentare la professionalità di coloro che lavorano all'interno del centro, così come avviene per il test per misurare lo stato di salute della pelle, già utilizzato.

Nell'ambito di tutte le interviste effettuate si sono riscontrate caratteristiche comuni, relative alla clientela possibilmente interessata a sottoporsi a tale servizio. Nello specifico i potenziali clienti sono soggetti acculturati, poiché solo gli individui informati o con la propensione all'informazione potrebbero sottoporsi a tale servizio. Tali clienti, inoltre, potrebbero essere di sesso femminile, poiché le donne sono più inclini ad informarsi in merito alla prevenzione nel campo della salute. Questo dato è stato confermato dalle interviste effettuate nei centri termali, poiché i soggetti intervistati hanno evidenziato che le donne sono le prime a sperimentare i percorsi di prevenzione che comprendono la misurazione dell'età biologica e, successivamente, coinvolgono i propri mariti, con i quali si recano nuovamente in tali centri.

Solo nell'ambito delle farmacie sono stati espressi dei riferimenti relativi all'età della potenziale clientela (38 anni) e solo nel campo delle parafarmacie si è

evidenziato che la medesima clientela che acquista integratori potrebbe anche sottoporsi al test sull'età biologica.

Per quanto concerne i limiti per l'utilizzazione del servizio, tra quelli comuni vi è quello dell'informazione. Si è, infatti, evidenziato che manca l'adeguata informazione e vi dovrebbero essere campagne pubblicitarie volte a far conoscere al cliente l'importanza di sottoporsi a tale tipo di servizio.

Ulteriore limite individuato è quello relativo al personale specializzato, poiché per garantire un consulto idoneo coloro che effettuano il test dovrebbero essere esperti, in modo tale da poter garantire al cliente la giusta informazione, la giusta interpretazione del referto e l'adeguata terapia a cui sottoporsi. Nel contesto dei centri termali vi è il giusto approccio in tal senso, poiché vi sono medici, personal trainer, fisioterapisti e altro personale specializzato, che lavorano in maniera sincrona per garantire al cliente un risultato positivo.

Limite che riguarda solo le farmacie e le parafarmacie è quello relativo allo spazio e al tempo, poiché per garantire un servizio quale quello del test sull'età biologica ci vorrebbe un luogo adeguato che possa garantire la privacy del cliente e il farmacista dovrebbe poter dedicare il giusto tempo all'attività di counseling. Sempre nel campo delle farmacie e delle parafarmacie si è evidenziato che tale servizio avrebbe più mercato nelle grandi città e verrebbe, invece, meno richiesto nei piccoli centri.

Nell'ambito di tutte le interviste effettuate si è riscontrato che una figura importante per il servizio del test sull'età biologica è sicuramente quella del medico, che non solo deve interpretare il referto ed individuare la giusta terapia da consigliare al cliente, ma deve anche educare il cliente all'importanza della prevenzione nel campo della salute. Nell'ambito dei centri termali, le stesse terme in passato svolgevano un importante ruolo nel campo della prevenzione, ma attualmente hanno perso questa funzione e vengono spesso considerati un luogo dedito al relax. In tale contesto il servizio del test sull'età biologica ha permesso a questi centri di recuperare l'antica funzione benefica.

In tutti i settori considerati si è evidenziato che il test andrebbe ripetuto più volte all'anno, proprio per tenere sotto controllo lo stile di vita degli individui che vi si sottopongono e nel campo delle farmacie si è persino parlato della possibilità di utilizzare un sistema di abbonamenti.

Per quanto concerne i centri termali è stato, inoltre, affermato che il test sull'età biologica potrebbe rappresentare un buon metodo di differenziazione rispetto ai centri della medesima specie.

Sempre in tale contesto e relativamente al discorso dell'attendibilità si è evidenziato che i test che incrociano dati che risultano da molteplici verifiche, possono garantire un livello di attendibilità maggiore rispetto a quelli che si basano su un unico parametro, quale ad esempio il campione di sangue.

Per quanto riguarda il discorso prezzo, a seguito delle interviste effettuate nel settore delle farmacie si è individuato un possibile prezzo di mercato che spazia dai 150 euro ai 200 euro e, proprio a causa del prezzo elevato, durante le interviste effettuate nel settore delle parafarmacie è emerso che i soggetti che potrebbero sottoporsi a tale servizio sono quelli con capacità economiche più elevate.

Per quanto concerne la propensione all'utilizzo del test sull'età biologica si può affermare che i settori più interessati e propensi all'utilizzo di tale servizio sono i centri termali e le farmacie. Un minore interesse è stato riscontrato nel campo delle parafarmacie, a causa del declino che si è riscontrato nel mercato di prodotti quali i dimagranti. Ancor meno propensi sono, altresì, i centri benessere, poiché in tale contesto il risultato che si persegue è un risultato sicuramente estetico, ma, soprattutto, immediato e il servizio del test sull'età biologica richiederebbe tempo, costanza e dedizione e garantirebbe un risultato nel lungo periodo.

Un potenziale interesse vi potrebbe essere, inoltre, nel settore assicurativo e bancario, per le motivazioni già esplicate, ma, a causa delle restrizioni normative esistenti, soprattutto in campo europeo, l'utilizzo di dati genetici nell'ambito delle assicurazioni sulla vita e sulla salute, rimane un argomento delicato.

3.6 PROSPETTIVE FUTURE

Il test sull'età biologica potrebbe diventare un servizio molto utilizzato in futuro, poiché l'attenzione per la prevenzione nel campo della salute, seppur argomento ancora poco conosciuto dai più, si sta diffondendo in maniera sempre più ampia.

Così come è emerso dalle indagini effettuate, in futuro vi potrebbero essere convenzioni tra medici e centri termali o tra medici e farmacie o parafarmacie, in modo tale da poter educare il paziente alla prevenzione ed indirizzarlo verso la giusta terapia.

Nel settore farmaceutico, inoltre, il servizio del test sull'età biologica potrebbe avere un largo mercato, poiché le aziende farmaceutiche potrebbero fornire alle farmacie prodotti volti a far diminuire l'età biologica dei soggetti che si sono sottoposti al test e tali prodotti potrebbero riguardare il campo degli integratori, il campo delle creme antiage e il campo degli alimenti che si vendono in farmacia (basti pensare alle barrette bioage già in commercio).

Ulteriori convenzioni che potrebbero sorgere sono quelle tra assicurazioni e centri termali. Le assicurazioni, infatti, al fine di garantire un adeguato servizio anche ai clienti con un'età biologica elevata, potrebbero offrire un soggiorno all'interno dei centri termali, invitandoli a sottoporsi ai programmi di prevenzione dagli stessi previsti, con controllo dell'età biologica, al fine di ridurla e offrendo sconti sui premi delle assicurazioni sulla vita. Questo tipo di approccio eliminerebbe il problema di tipo normativo relativo alle possibili discriminazioni che si

potrebbero creare nell'utilizzo dei test genetici da parte delle assicurazioni. In tal modo, infatti, si educerebbe il cliente al mantenimento di uno stile di vita sano e anche coloro che riportano un'età biologica di molto superiore rispetto a quella anagrafica potrebbero sperare di ridurla, attraverso i percorsi da effettuarsi nei centri termali, per ottenere il medesimo trattamento degli altri assicurati.

Il mercato del test dovrebbe, tuttavia, partire dal medico generale, che potrebbe utilizzare il test come ausilio per le proprie terapie, consapevole del fatto che molte malattie, possono derivare dalla conduzione di una vita errata. Il medico non curerebbe soltanto il paziente, ma attuerebbe una terapia preventiva nei confronti dei propri pazienti.

Il test sull'età biologica, sicuramente, e a seguito della diffusione di maggiore informazione in tale campo, avrà un ampio mercato e permetterà ai soggetti che vi si sottopongono di scoprire l'importanza di una sana alimentazione, di un costante esercizio fisico e di una vita meno stressante. In tal modo anche il contesto legato all'estetica ne trarrà giovamento, poiché una pelle potrà definirsi sana se altrettanto sano è lo stile di vita che si conduce e, pertanto, anche i centri benessere potrebbero, in convenzione con medici ed esperti, decidere di utilizzare il bioage test.

3.7 CONCLUSIONI

A seguito delle indagini effettuate è emerso che il servizio del test sull'età biologica ha due funzioni principali, per coloro che lo propongono alla propria clientela costituisce un metodo di differenziazione, per i clienti stessi costituisce un metodo di prevenzione.

Il test sull'età biologica, infatti, così come avviene nei centri termali, risulta un buon metodo di differenziazione, poiché si offre un servizio che costituisce un di più rispetto a ciò che viene proposto nel medesimo settore e pertanto potrebbe attrarre maggiore clientela che è interessata a sottoporsi al test.

Questo concetto è stato ben espresso nel settore dei centri termali, infatti, in questo contesto è stato evidenziato che altri centri della medesima specie non offrono tale servizio e pertanto la clientela che soggiorna presso i centri termali che lo offrono sperimenta un percorso, che costituisce un unicum, poiché offerto esclusivamente in tali luoghi. La stessa clientela, dunque, potrebbe nuovamente recarsi, se soddisfatta, nei predetti centri termali e coinvolgere ulteriore clientela anche mediante il metodo del passaparola. La medesima situazione potrebbe verificarsi nel settore farmaceutico e parafarmaceutico, poiché, offrendo un servizio innovativo, tali luoghi potrebbero differenziarsi da quelli della medesima specie, attirando clientela interessata a sottoporsi al test e proponendo alla stessa, a seguito del risultato ottenuto, i prodotti adeguati volti a far diminuire il dato ottenuto dall'analisi effettuata.

Per quanto concerne i centri benessere, invece, dove spesso si utilizza un macchinario che permette di valutare lo stato di salute della pelle, il test sull'età biologica potrebbe costituire un mezzo per ottenere risultati nel lungo periodo, che partano dalla conduzione di uno stile di vita sano, congiuntamente all'utilizzo di creme adeguate, garantendo in tal modo a tali ambiti maggiore professionalità e, altresì, possibilità di differenziarsi da altri centri della medesima specie.

Dal punto di vista della clientela, invece, il servizio del test sull'età biologica permetterebbe a coloro che vi si sottopongono di ottenere dati oggettivi e non soggettivi sullo stato di invecchiamento e, dunque, sullo stato di salute del proprio organismo. Dal punto di vista dell'attendibilità si è già sottolineato che non si tratta di dati attendibili al 100%, ma di dati che forniscono un indice che permette di tenere sotto controllo il proprio stato di salute. Proprio in tale contesto entra in gioco l'importanza della prevenzione, poiché il test sull'età biologica non deve essere effettuato da soggetti che presentano patologie, ma da soggetti sani, il cui stato di salute potrebbe peggiorare in futuro a causa dello stress a cui si è sottoposti nella quotidianità e, in generale, allo stile di vita che si conduce. I risultati ottenuti, affiancati dalle giuste terapie e, nello specifico, dalla giusta alimentazione e da un costante esercizio fisico potrebbero permettere di diminuire l'età biologica, rallentando l'invecchiamento e permettendo, così, di bloccare l'insorgere di malattie.

Sarebbe importante, pertanto, sottoporsi al test sull'età biologica in maniera costante, così come si effettuano periodicamente le analisi del sangue o nella stessa maniera in cui si utilizza la bilancia per mantenere sotto controllo il proprio peso corporeo.

Per permettere a questo servizio di svilupparsi e diffondersi, appare importante il superamento dei limiti di carattere culturale ed informativo. Da un lato, infatti, la clientela dovrebbe assumere un atteggiamento differente nei confronti della prevenzione nel campo della salute, provando ad informarsi e ad avvicinarsi a tale servizio. Importante appare, altresì, assumere un atteggiamento costante sia per quanto concerne la ripetizione del test più volte all'anno, sia per quanto concerne il cambiamento dello stile di vita che si conduce, da modificarsi in senso migliorativo. D'altra parte la casa produttrice dovrebbe effettuare un'ideale campagna pubblicitaria al servizio del test sull'età biologica, proponendolo durante fiere, durante giornate dedicate alla prevenzione, affiggendo cartelli pubblicitari, utilizzando i mezzi di comunicazione per diffondere informazione. Le case produttrici, potrebbero, inoltre, fornire il servizio gratuitamente alle farmacie e parafarmacie, a centri termali e benessere, permettendo agli stessi di promuovere il prodotto al cliente durante un breve arco temporale. Importante da questo punto di vista è, altresì, la formazione del personale che propone il servizio direttamente al cliente, pertanto, le case produttrici dovrebbero effettuare corsi volti alla formazione e all'aggiornamento. In tal modo il personale delle farmacie

e parafarmacie o dei centri benessere e termale, potrebbe fornire un servizio consapevole, garantendo un alto grado di professionalità alla propria clientela.

Acquisisce importanza la costituzione di un vero e proprio network, che colleghi i vari attori in gioco, partendo dalla produzione e coinvolgendo i settori interessati (farmacie, parafarmacie, centri benessere e termali) per la diffusione del servizio e, per tutto ciò che riguarda l'interpretazione del referto e la previsione di un percorso di prevenzione, il medico, il personal trainer, il nutrizionista e tutte le figure di carattere specialistico che potrebbero essere coinvolte. Tale network potrebbe terminare con i settori assicurativo e bancario, che, nella stipulazione delle polizze sull'assicurazione sulla vita e sulla salute, potrebbero prendere in considerazione i dati che scaturiscono dal test dell'età biologica, cercando di evitare atteggiamenti di discriminazione proprio consigliando agli assicurati di sottoporsi al test così da migliorare i risultati ottenuti e prevedendo un'idonea scontistica sui premi annuali. In tale rete costituisce un collegamento essenziale, inoltre, la figura del medico, che dovrebbe indirizzare ed educare il proprio paziente circa l'importanza della prevenzione nel campo della salute.

Il test sull'età biologica è un servizio di indubbia importanza per ogni essere vivente e permetterebbe a tutti coloro che sono disposti a sottoporsi allo stesso e a seguire un percorso di prevenzione, di evitare il decadimento fisico ed ottenere un effetto "Dorian Gray", rallentando l'invecchiamento e bloccando l'insorgere di malattie.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- F.F Reicheld, The Loyalty Effect, cit., p. 48
- L.L Berry, A. Parasuraman, Marketing Services, cit., pp. 136-142
- P.M. Chisnall, Le ricerche di marketing, McGraw-Hill, Milano, 1944, pag. 176.
- Robert M. Grant, L'analisi strategica per le decisioni aziendali, Bologna, il Mulino, 2011, p. 583
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler, Enrico Bonetti, Marketing dei servizi, McGraw-Hill 2012 p. 131
- Benso L. & Milani, “Alcune considerazioni sull’uso forense dell’età biologica”, 12.06.2013, www.minoriefamiglia.org
- “Età biologica ed età anagrafica. E tu quanti anni hai?”, www.panorama.it
- Francisco Garcia, “How Biological Age May Affect Life Expectancy Calculation”, 19.05.2016, www.genre.com
- Gap tra età biologica ed età anagrafica: la classifica mondiale”, 14.03.2019, “Salute e Benessere”, [www. Tg.24.sky.it](http://www.Tg.24.sky.it)
- “Un esame rivela l'età biologica dell'organismo”, Franco Severo, 03.01.2013, www.focus.it

- “Quanto sono accurati i test on-line del DNA?”, Adam Rutherford, 22.10.2018, www.lescienze.it e su Scientific American
- “Aging tests yield varying results”, Duke University, www.sciencedaily.it
- “Primo suggerimento che l’età biologica del corpo può essere invertita”, 08.09.2019, Reccom Magazine Scienza, Tecnologia e Attualità, www.reccom.org
- “Ringiovanire alle terme. L’elisir di lunga vita tra salute e bellezza”, Fabiana Pellegrino, 27.11.2019, www.iltempo.it
- “Culto della giovinezza e benessere: Terme di Saturnia investe sul vulcano buono”, Mariella Boerc, 31.08.2019, www.ilsole24ore.com
- “Biological age as a useful index to predict seventeen-year survival and mortality in Koreans”, 5 gennaio 2017, www.bmcgeriatr.biomedcentral.com
- “Centro di identificazione ed espulsione”, it.wikipedia.org
- “L’accertamento dell’età dei minori privi di documenti”, Associazione per gli studi giuridici sull’immigrazione, www.asgi.it
- “I metodi di accertamento dell’età cronologica dei sedicenti minori stranieri tra giurisprudenza e prassi applicative”, Guido Savio, www.questionegiustizia.it
- “Test genetici solo nelle mani degli esperti”, Agenzia Zadig, 19.09.2013, www.airc.it

- “Customer Lifetime Value: Definizione e perché è importante calcolarlo”,
04.02.2019, www.confimprese.it
- “CLV: Il Customer life time value per il marketing”, Davide Camera,
11.02.2016, www.themarketingfreaks.com
- “Il test del sangue dirà quanto invecchiate”, Simona Marchetti, 16.05.2011,
Corriere della sera/salute, www.corriere.it
- “Età reale ed età biologica”, Dott. Andrea Rizzo, www.scientific-training.it