



Ministero dello Sviluppo Economico



Emercato
consumatori

Novembre 2020 - Anno XIX

VENT'ANNI DI TUTELA DEL CONSUMATORE

**ATTRAVERSO LE ESPERIENZE E LE PERSONE DELLA
DIREZIONE GENERALE DEL MERCATO**



Registrazione al Tribunale di Roma
n. 334 del 6 ottobre 2009

**Editore Ministero
dello Sviluppo Economico**

**Direzione Generale per il
mercato, la concorrenza, la
tutela del consumatore, e la
normativa tecnica**

Via Sallustiana, 53 - 00187 Roma
tel. 06.47055309 - 5500
fax 06.4740156
dgmccvnt.segreteria@mise.gov.it
www.mise.gov.it

**Direttore responsabile
Roberta Serroni**

**Redazione, editing e grafica
Paola Ferri
Fiorella Corrado
Daniela Fazzalari
Isabella Moroni**

In copertina: *Mark Rothko - Green
and Maroon - 1953*

SOMMARIO

Editoriale. I pilastri dell'attività della D.G. Mercato, concorrenza e tutela del consumatore <i>di Loredana Gulino</i>	5
Perché il Quaderno Informativo? La nascita	8
Lo stato di attuazione della normativa sui diritti dei consumatori <i>di Umberto Troiani</i>	10
Risorse per la tutela dei consumatori. I fondi antitrust <i>di Gianfrancesco Romeo e Umberto Troiani</i>	14
Codici di condotta nelle pratiche scorrette <i>di Umberto Troiani</i>	18
Consumerismo e territorio. I primi dieci anni del CNCU <i>di Antonella Ciaramella</i>	24
La class action entra finalmente in vigore <i>di Veronica Febbraro</i>	32
Educazione finanziaria del consumatore. Uno strumento strategico per le società sviluppate <i>di Elisabetta Portoghese e Maria Zinno</i>	36
La risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori <i>di Francesco Picarreta</i>	44
Le liti di consumo si possono risolvere senza ricorrere al giudice <i>di Vincenzo Maria Di Maro</i>	46
Le conciliazioni paritetiche promosse a livello europeo <i>di Emanuela Cappello</i>	52

Al Ministero delle Attività Produttive la vigilanza sui concorsi a premio <i>di Antonio Porzio e Antonella Di Meo</i>	55
Pacchetto liberalizzazioni: un vero punto di svolta	58
Direttiva Servizi. Un nuovo strumento per la crescita <i>di Daniela Paradisi</i>	62
Le liberalizzazioni del Governo Monti <i>di Emanuela Cappello</i>	71
DDL Concorrenza. Tutte le novità settore per settore <i>di Daniela Paradisi e Artemisia Rossi</i>	84
Giocattoli sicuri. Verso la revisione della Direttiva Europea <i>di Maria Simonetta Diamante</i>	103
Dalla fusione Sinal-Sincert nasce “Accredia”	107
Con il sistema Rapex prodotti più sicuri sul mercato <i>di Giusy Raffaele</i>	110

I pilastri dell'attività della Direzione mercato, concorrenza e tutela del consumatore

di Loredana Gulino

Cari lettori,

Questo numero speciale del Quaderno Informativo, a me particolarmente caro, nasce con l'intenzione di contenere in un'unica raccolta le più significative esperienze in termini di attività normativa e amministrativa nelle materie della tutela dei consumatori e dell'armonizzazione del mercato, che questo Ministero ha consegnato al Paese negli ultimi venti anni.

L'edizione sarà quindi dedicata ai due pilastri dell'attività della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica, con il precipuo obiettivo di mettere a sistema una produzione legislativa considerevole e far conoscere il complesso lavoro svolto in questo campo dagli uffici della Pubblica Amministrazione.

La missione istituzionale della Direzione che in questo momento ho il privilegio di presiedere si pone infatti una duplice finalità: rafforzare da un lato la cultura del consumerismo, aiutando i cittadini-utenti a prendere coscienza dei propri diritti e poteri, e intervenire, dall'altro, sul fronte del mercato, garantendone una struttura aperta, trasparente, dinamica e concorrenziale, in funzione del benessere del consumatore. In questo numero speciale abbiamo raccolto gli interventi più significativi che portano la firma di questa Direzione Generale e che ci parlano delle leggi grazie alle quali il nostro Paese si annovera tra quelli all'avanguardia in Europa, avendo negli anni, noi tutti, a partire da chi mi ha preceduta, lavorato perseguendo un unico grande obiettivo: bilanciare la forza della domanda e quella dell'offerta.

Sono molteplici i settori di attività in cui il Ministero, un tempo dell'Industria, Commercio e Artigianato, poi Attività Produttive e oggi

Sviluppo Economico, ha lavorato e continua a lavorare, per apportare miglioramenti a provvedimenti già esistenti, o favorire l'adozione di nuove leggi. A partire dal 1998, anno di pubblicazione della legge n. 281 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti", testo fondamentale di riferimento della disciplina consumeristica in Italia: si è innescato, di lì avanti, un potente circolo virtuoso che ispirandosi ai principi comunitari ha portato al riconoscimento dei consumatori - per la prima volta nel nostro ordinamento - come una categoria specifica di soggetti, con una posizione giuridica soggettiva autonoma rispetto ai diritti individuali. E trovano fondamento proprio in quella legge sia i provvedimenti successivi in materia di clausole abusive, credito al consumo, contratti a distanza, pubblicità comparativa, sia il Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituito proprio nel 1998, presidio di rango istituzionale, con sede in questo Ministero, che con le sue Associazioni contribuisce al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore nel mercato. E' invece del 2005 la pubblicazione del "Codice del consumo", testo che riordina la legislazione a tutela dei consumatori ed unifica una normativa considerevole, in gran parte composta da disposizioni di derivazione comunitaria, adottate dall'Unione Europea nel corso degli ultimi venticinque anni e fino ad allora frammentate e stratificate.

E ancora. Commercio elettronico, concorsi a premio, pratiche commerciali sleali, class action, ADR, conciliazioni paritetiche, educazione finanziaria del consumatore, sorveglianza del mercato, sicurezza dei prodotti e in particolare giocattoli, accreditamento e metrologia legale. Senza dimenticare l'Osservatorio prezzi; le numerose convenzioni con la Guardia di Finanza e Agenzia delle Dogane; l'istituzione per la prima volta del Garante per la Sorveglianza dei prezzi all'interno dell'ordinamento nazionale.

Sul fronte 'mercato e concorrenza', altro pilastro fondante della Direzione, il Ministero è stato attore determinante per assicurare alla politica per la concorrenza un approccio strutturale e organico, in sintonia con l'Antitrust, di cui quest'anno ricorre il ventennale dell'istituzione, con l'obiettivo di stimolare la capacità di innovazione ed efficienza delle imprese. Incrementare la concorrenza ha significato anche fare crescere l'equità sociale perché offrendo maggiore

possibilità di scelta ai consumatori ne è risultato rafforzato anche il loro potere di acquisto. Impossibile poi non ricordare gli interventi di liberalizzazione nel settore dei servizi e delle professioni; nei servizi assicurativi; nella distribuzione commerciale, dalle imprese di panificazione a quelle della distribuzione dei farmaci. Provvedimenti che hanno lasciato il segno e che ancora oggi sono forieri di vantaggi concreti per gli utenti, come l'abolizione dei costi di ricarica del cellulare o l'estinzione anticipata dei mutui senza incorrere in penali. Strumenti a tutela del consumatore che hanno costituito - con il presidio di questo Ministero - un passaggio decisivo per la promozione della cultura della concorrenza in Italia. Un aiuto concreto alle nuove generazioni, che ha stimolato non solo talenti ma ha apportato una ventata di necessaria meritocrazia.

Un grazie di cuore, e lo scrivo con una nota di emozione ed orgoglio, va al personale che dagli uffici di questa Direzione - nel corso degli anni - ha sempre garantito con il proprio impegno il raggiungimento di obiettivi strategici per il nostro Paese. Si è reso così possibile all'Italia di essere uno degli Stati membri che meglio ha potuto e può esportare in Europa best practice in tema di politiche per i consumatori, assicurando al contempo un migliore e virtuoso equilibrio del mercato.



Perché il Quaderno Informativo?

La nascita

Il trattato di Amsterdam conferisce alla politica dei consumatori un maggior rilievo rispetto al passato.

L'art. 153 stabilisce che *"...la Comunità contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi"*.

In Italia, dopo il varo della legge-quadro sui diritti dei consumatori e la trasposizione di numerose direttive comunitarie, il consumatore-utente ha assunto un ruolo importante nel panorama istituzionale e giuridico, riducendo così il divario con gli altri Paesi dell'Unione Europea.

In questo scenario, la Direzione generale per l'armonizzazione e la tutela del mercato (D.G.A.T.M.), preposta al rafforzamento e coordinamento delle politiche in favore dei consumatori nell'ambito dell'attività svolta dal Ministero dell'Industria, ha deciso di realizzare un piano informativo generale e di attivare più strumenti di comunicazione.

Oltre al sito Internet, che attualmente già offre alcuni servizi e che sarà ulteriormente arricchito con una nuova impostazione delle pagine Web, è stato realizzato il **Quaderno Informativo**, con l'obiettivo di diffondere, a tutti i soggetti pubblici e privati interessati, le informazioni sulle attività della Direzione e di altre Amministrazioni che si occupano di politiche per i consumatori e di tutela del mercato.

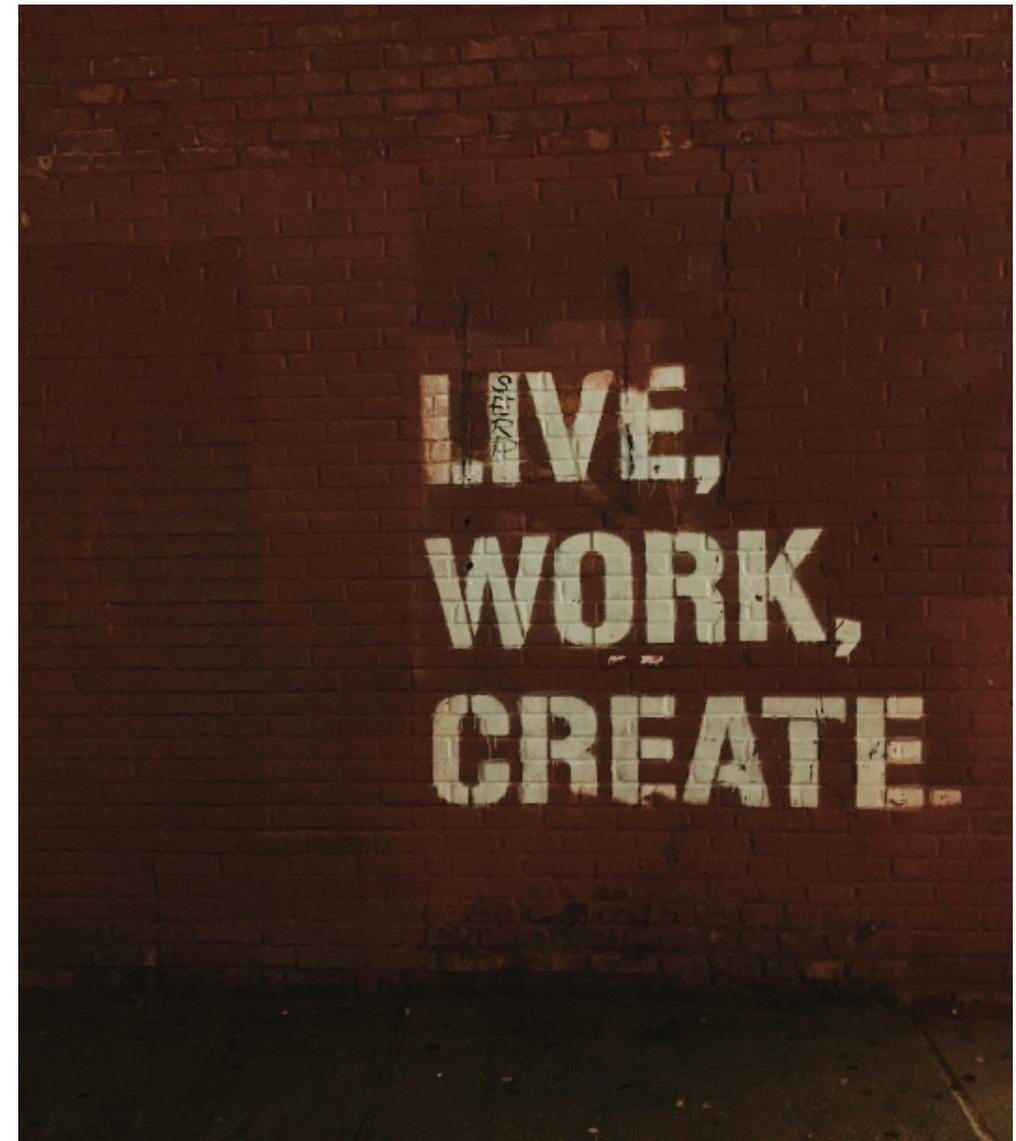
Il Quaderno Informativo vuole essere una newsletter mensile che riporti, e in taluni casi commenti, le attività svolte e da svolgere, gli eventi verificatisi e tutto ciò che può essere utile ad informare cittadini e imprese, associazioni dei consumatori, organizzazioni imprenditoriali e tutti gli altri interlocutori istituzionali della Direzione generale.

Nello svolgimento dei propri compiti la D.G.A.T.M. segue una linea di indirizzo rivolta principalmente a mettere in relazione tra loro soggetti privati e pubblici, locali e centrali, titolari di politiche per i consumatori e per il mercato, in modo da valorizzare le esperienze già fatte e creare le maggiori sinergie possibili, facendosi carico di coniugare, nell'ambito delle proprie competenze, i diritti dei consumatori al tema del corretto funzionamento del

mercato e della promozione della concorrenza.

Le funzioni della Direzione saranno implementate con la nascita del Ministero delle Attività Produttive che accorperà in un'unica struttura, oltre che le funzioni e i compiti di quest'Amministrazione e di quella del Commercio Estero, anche le competenze del Ministero delle Comunicazioni.

dal QI Mercato & Consumatori n. 1 del 2001



Lo stato di attuazione della normativa sui diritti dei consumatori

di Umberto Troiani

Il quadro giuridico che appare alla luce della legge 281 del 1998 e delle successive integrazioni riflette il livello di attenzione raggiunto nel nostro Paese in materia di tutela dei consumatori.

La legge 281 ha costituito un significativo punto di partenza per la definizione ed il riconoscimento di autonome posizioni giuridiche soggettive facenti capo ai consumatori, necessario fondamento per la realizzazione di un moderno e trasparente sistema di relazioni istituzionali ed economiche.

A tale sistema va ricollegato un nucleo ormai considerevole di direttive comunitarie, recepite negli ultimi anni dal nostro ordinamento giuridico in materia di tutela dei consumatori e che insieme alla legge n.281, costituiscono quello che viene ormai definito il diritto dei consumatori.

In particolare sono stati adottati provvedimenti in materia di:

- viaggi tutto-compreso (D. lgs. 17.03.1995, n. 111);
- clausole abusive (L. 6.02.1996, n. 52, art. 25);
- multiproprietà (D. lgs. 9.11.1998, n. 427);
- contratti a distanza (D. lgs. 22.05.1999, n.185);
- credito al consumo (D. lgs. 25.02.2000, n. 63);
- pubblicità comparativa (D. lgs. 25.02.2000, n. 67);
- prezzi per unità di misura (D. lgs.25.02.2000, n. 84);
- responsabilità per danno da prodotti difettosi (D. lgs. 23.04.2001, n. 25);
- azioni inibitorie (D. lgs. 23.04.2001, n. 224);

L'attuazione della legge n. 281.

- È stato istituito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti che in questi tre anni si è fatto promotore di una serie di iniziative importanti per il miglioramento della posizione dei consumatori.
- È stato costituito l'elenco delle associazioni più rappresentative a livello nazionale ai sensi dell'art. 5 della legge 281. La rappresentatività delle associazioni viene assicurata dalla legge con la previsione del requisito di un numero minimo complessivo di iscritti e di una presenza sul territorio nazionale in almeno 5 regioni, secondo parametri definiti in base agli abitanti residenti in ogni singola regione.

Ulteriori criteri per il riconoscimento e quindi l'inserimento nell'elenco nazionale delle associazioni dei consumatori riguardano l'esclusività dell'attività di tutela che deve essere rivolta unicamente ai consumatori, la presenza di indicatori di una struttura stabile e duratura (bilancio, libri contabili, relazione sull'attività svolta da almeno tre anni), l'ispirazione a principi democratici e senza scopo di lucro.

All'elenco, tenuto presso la Direzione generale per l'Armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori del Ministero delle Attività Produttive, sono attualmente iscritte 13 associazioni dei consumatori, i cui requisiti sono risultati corrispondenti a quelli delineati dalla legge sulla base della documentazione prescritta per l'iscrizione. Le associazioni devono poi attestare annualmente il mantenimento dei requisiti stessi per l'aggiornamento periodico dell'elenco stesso.

Le associazioni dei consumatori hanno presentato richiesta d'iscrizione all'elenco nel corso del 1999 con la definitiva entrata a regime della legge 281 a seguito dell'approvazione del regolamento di attuazione D.M. 19.1.1999 n.20 e della relativa circolare Ministeriale esplicativa della procedura posta in atto per l'iscrizione stessa.

Dal 1999 ad oggi sono state esaminate complessivamente 26 domande di iscrizione di cui 13 sono state accolte, perché in possesso dei requisiti richiesti e altrettante respinte, principalmente per la mancanza del requisito relativo al numero degli iscritti con conseguente limitata presenza sul territorio, o perché lo scopo associativo non era esclusivamente rivolto alla tutela del consumatore.

Le implementazioni.

La legge 281 ha registrato le modifiche apportate dai seguenti provvedimenti: La legge 24 novembre 2000, n. 340 ha ampliato i compiti del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti attribuendogli anche quello di segnalare al Ministro della Funzione Pubblica difficoltà ed ostacoli connessi all'attuazione di disposizioni sulla semplificazione amministrativa.

Il decreto legislativo 23 aprile 2001 n. 224 ha completato il recepimento della direttiva comunitaria 98/27 in materia di provvedimenti inibitori a tutela dei consumatori, estendendo alle associazioni dei consumatori ed agli enti pubblici indipendenti riconosciuti in altri Stati membri dell'Unione Europea, la possibilità di esercitare nel nostro Paese le azioni inibitorie per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori in questioni transfrontaliere.

L'attuazione della direttiva consente, nell'ambito dell'armonizzazione della legislazione comunitaria al riguardo, che ciascuna associazione dei consumatori



avente sede in uno dei qualsiasi Paesi UE, riconosciuta secondo le leggi del proprio Stato, potrà rivolgersi, anche ai giudici di un altro Paese dell'Unione Europea dove risiede l'azienda, l'ente o il professionista che ha commesso le violazioni in danno degli interessi collettivi dei consumatori, per chiedere di inibire gli atti o comportamenti lesivi di tali interessi ovvero di rimuovere gli effetti di quelli accertati eventualmente anche con pubblicazione del provvedimento giudiziale, secondo quanto dispone l'art. 3 della Legge 281, comma 1, che ricalca quanto dispone la direttiva comunitaria. L'ambito di applicazione della direttiva rispetto alle associazioni dei consumatori comunitarie riconosciute riguarda le materie di cui all'elenco allegato delle direttive comunitarie concernenti la tutela del consumatore, come prevede la stessa direttiva sulle azioni inibitorie.

Per completare il recepimento della direttiva comunitaria è stata inserita nel disegno di legge comunitaria per il 2001 (Atto Camera n. 1533, Atto Senato n. 1816) una norma che modifica ulteriormente l'articolo 3 della legge 281, con l'intento di prevedere disposizioni relativamente ai profili sanzionatori in caso di inadempimento della decisione del giudice entro i termini fissati, con il pagamento di un importo determinato per ciascun giorno di ritardo.

Vanno segnalati infine i provvedimenti contenenti disposizioni che in qualche modo sono da ricollegarsi alla disciplina dei diritti dei consumatori.

La legge finanziaria per il 2001 (legge 23 dicembre 2000 n. 388) stabilisce in generale il principio che le somme derivanti da sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori. Le iniziative stesse saranno individuate di volta in volta con decreto del Ministro delle Attività Produttive, sentite le competenti Commissioni parlamentari.

La legge 5 marzo 2001 n. 57, concernente disposizioni in materia di apertura e regolazione dei mercati, stabilisce importanti disposizioni per migliorare l'informazione del consumatore sulle tariffe Rc Auto, riconoscendo il ruolo significativo delle associazioni dei consumatori e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Le imprese di assicurazione hanno l'obbligo di comunicare semestralmente al CNCU il costo dei premi annuali di riferimento offerti agli utenti. Per realizzare un sistema di monitoraggio sull'andamento delle tariffe assicurative auto e sulla base della stessa legge il CNCU ha stipulato apposita convenzione con l'ISTAT e può cofinanziare programmi informativi proposti dalle associazioni dei consumatori.

Le modalità e i criteri dell'erogazione del cofinanziamento sono stati stabiliti con decreto del Ministro dell'Industria n. 274/2001 che definisce i soggetti beneficiari, stabilisce che lo stanziamento da destinare al cofinanziamento dei programmi sia indicato annualmente dal CNCU e che le modalità di presentazione, le procedure di valutazione e i criteri per l'erogazione siano stabiliti annualmente dal Ministro con propria direttiva. Il decreto elenca inoltre i criteri di valutazione dei programmi stessi, prevede la nomina di una Commissione ministeriale per la loro valutazione ed infine dispone in merito all'ammissibilità delle spese ed alla cumulabilità con altri contributi pubblici. La legge 57 (art. 16) prevede per il 2001 il finanziamento di progetti promossi dalle associazioni dei consumatori iscritte all'elenco di cui alla legge 281/98, per servizi di assistenza informazione ed educazione del consumatore.

A dare attuazione alle disposizioni di legge ha provveduto il decreto del Ministro dell'industria n. 273/2001 che precisa l'ambito di intervento dei progetti, stabilisce i requisiti di idoneità dei progetti stessi ed individua le modalità ed i termini di presentazione dei progetti e del rendiconto finale.

dal QI Mercato & Consumatori n. 4 del 2001

Risorse per la tutela dei consumatori I fondi antitrust

di Gianfrancesco Romeo e Umberto Troiani

Sin dal 2000 il legislatore aveva fissato l'obiettivo di riassorbire le esternalità negative legate alle distorsioni della concorrenza e del mercato da parte delle imprese prevedendo il riutilizzo a favore dei consumatori dei proventi delle sanzioni incamerate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Con un articolo della legge finanziaria 2001 (art. 148 della legge n.388/2000) era stato espressamente previsto che *“le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato sono destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori”*.

La destinazione delle risorse.

La finalità dettata dal legislatore era stata concretizzata per la prima volta nell'anno 2002, in quanto per il 2001 il decreto-legge n. 356/2001, aveva previsto per le entrate dell'Autorità la specifica destinazione della copertura dei maggiori oneri derivanti dalle misure antinflazionistiche dirette al contenimento dei prezzi dei prodotti petroliferi.

A fine 2002 la DGAMTC ha destinato (decreto del Ministro delle attività produttive 19 dicembre 2002) la somma di 217.071,56 euro (equivalente a 400 milioni di lire) alle vittime del terremoto che ha colpito il Comune di San Giuliano di Puglia per l'acquisto di beni di consumo da parte delle famiglie aventi diritto.

Nell'anno 2003 le risorse finanziarie costituite dagli introiti delle sanzioni amministrative per il 2002 per una cifra di 29.290.853 euro sono state riassegnate dal Ministro dell'economia e delle finanze all'apposito fondo costituito presso il Ministero delle attività produttive.

A fronte di tale provvista la DGAMTC ha potuto concentrarsi sulla propria missione istituzionale di promozione dei diritti e degli interessi dei consumatori ed ha supportato il Ministro nella preparazione del relativo decreto di definizione delle linee di intervento da sottoporre al parere delle competenti commissioni parlamentari. Il provvedimento ministeriale (decreto 26 maggio 2003) ha ripartito le risorse in tre linee di attività che hanno assegnato alla DGAMTC il compito di implementare iniziative sul tema del consumerismo sintetizzabili in:

- promozione della conoscenza dei diritti dei consumatori nell'Europa a 25 in coincidenza con il semestre di presidenza italiana dell'U.E.;

- supporto alle iniziative del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti su tematiche di attualità per i consumatori;
- predisposizione di campagne di informazione su normative comunitarie interessanti i consumatori;
- cofinanziamento di progetti proposti da associazioni dei consumatori nazionali e locali nonché dalle Regioni in specifiche materie di interesse dei consumatori;
- realizzazione di una banca dati in materia di prezzi di beni e servizi finalizzata all'attività del Comitato tecnico dell'Osservatorio dei prezzi.

Il cofinanziamento dei progetti a vantaggio dei consumatori.

Tra le iniziative sopra elencate ha assunto particolare rilievo il cofinanziamento dei progetti a vantaggio dei consumatori cui, con decreto 3 luglio 2003 del Direttore Generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori sono state destinate risorse per 24.000.000 euro, suddivise per tipologie di progetti: progetti di rilevanza nazionale, progetti di rilevanza regionale e progetti proposti dalle Regioni e dalle Province Autonome.

Tale ripartizione ha inteso dare peso sia all'attività di tutela dei consumatori espletata dalle maggiori associazioni operative sul territorio nazionale, ma ha anche voluto considerare quelle realtà associative operative su territori di dimensione ridotta e ancora del tutto sconosciute.

Una prima linea di finanziamento è stata, infatti, dedicata alle associazioni di consumatori riconosciute in ambito nazionale perché presenti nel Comitato Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) ed una terza alle iniziative proposte dalle Regioni e Province Autonome a completamento di iniziative già avviate da queste a favore dei consumatori. La seconda linea, dedicata ai progetti di rilevanza regionale presentati dalle associazioni di consumatori non presenti nel CNCU, ha consentito al variegato universo di soggetti operativi sul territorio nazionale, ma non ancora conosciuti, di emergere dall'anonimato e di presentare i loro progetti per l'assegnazione delle risorse.

Il decreto ha previsto che i progetti presentati per esser cofinanziati avrebbero dovuto riguardare alcune delle materie riconosciute di particolare interesse per i consumatori e gli utenti: informazione su prezzi e tariffe, sicurezza, qualità, etichettatura e pubblicità, RC-Auto, strumenti normativi dei diritti dei consumatori e azioni a tutela dei consumatori.

Un contributo variabile.

La DGAMTC è stata così impegnata in una complessa attività istruttoria e di valutazione che ha consentito di assegnare ai progetti ammissibili un contributo variabile in relazione alle specifiche attività programmate ed agli

obiettivi previsti. Sono stati esaminati 150 progetti, ripartiti tra 67 Associazioni e Regioni e suddivisi in base al soggetto proponente secondo la seguente tabella riepilogativa:

TABELLA 1	I progetti esaminati			
	Proponenti	Soggetti	% soggetti	Progetti
Associazioni CNCU	14	20,90%	38	25,33%
Associazioni locali	36	53,73%	66	44,00%
Regioni	17	25,37%	46	30,67%
TOTALE	67	100,00%	150	100,00%

Le materie maggiormente interessate sono state nel complesso quelle relative all'informazione su prezzi e tariffe (46), alla qualità dei prodotti e dei servizi (44) e alle azioni a tutela dei consumatori (42).

L'interesse delle iniziative proposte dalle Associazioni nazionali si è incentrato principalmente sull'informazione in materia di prezzi e tariffe, qualità e sicurezza.

Le associazioni locali hanno privilegiato le iniziative riferite alle azioni a tutela dei consumatori, mentre le Regioni hanno proposto iniziative ulteriori, poiché, ai sensi del bando doveva trattarsi di iniziative relative a progetti già avviati e quindi in massima parte già inserite all'interno di piani regionali approvati prima dell'emanazione del bando.

Da notare che ben 23 progetti su 38 proposti dalle Associazioni nazionali riguardano l'intero territorio nazionale. Per quanto riguarda le Regioni si fa rilevare come ben 17 regioni abbiano aderito al bando con proprie proposte, a dimostrazione dell'importanza delle tematiche e del fatto che la tutela dei consumatori è un aspetto sempre più considerato nell'attività politico-amministrativa e legislativa degli enti locali.

Inoltre, tra le Regioni spiccano quelle che (Toscana, Lazio, Lombardia, Emilia Romagna) hanno proposto sei progetti ciascuna, che rappresenta il numero massimo di iniziative previsto ammissibili per soggetto proponente.

L'esito dell'istruttoria ha fatto registrare 110 progetti idonei. Le graduatorie dei progetti ritenuti idonei, distinti per tipologia, sono state approvate con decreto del 12 novembre 2003 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale del 20 novembre 2003, n. 270.

Successivamente, con decreto del Ministro delle Attività produttive del 19

novembre 2003, la provvista dei fondi, inizialmente pari a 24.000.000,00 euro è stata arricchita grazie ad un ulteriore stanziamento di 3.721.865,00 euro provenienti da una successiva tranche derivante dalle sanzioni incassate nel 2002 per infrazioni accertate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

In base all'ammontare complessivo delle risorse, sono stati quindi ammessi al cofinanziamento 84 progetti.

A tali progetti sono da aggiungersi due progetti (uno delle Associazioni nazionali e uno proposto dalle regioni), che in base alla posizione occupata in graduatoria e ai residui dei fondi disponibili, sono risultati finanziabili non completamente, come disposto dall'art. 11, comma 2 del decreto 3 luglio 2003.

dal QI Mercato & Consumatori n. 16-17-18 del 2003

I soggetti proponenti ASSOCIAZIONI, REGIONI E PROVINCE AUTONOME

Progetti di rilevanza nazionale:

le associazioni di consumatori presenti nel CNCU, iscritte all'elenco di cui all'art. 5 della legge 30 luglio 1998, n. 281 alla data di pubblicazione del decreto 3 luglio 2003.

Progetti di rilevanza regionale:

le altre associazioni di consumatori presenti sul territorio che, in base al proprio statuto, abbiano lo scopo esclusivo della tutela dei consumatori e degli utenti e che, alla data del 31 dicembre 2002, risultino costituite per atto pubblico o scrittura privata autenticata.

Sono escluse le associazioni federate o comunque connesse con una delle associazioni presenti nel CNCU.

Le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano possono proporre progetti per il completamento di iniziative già avviate a favore dei consumatori.

Codici di condotta nelle pratiche scorrette

di Umberto Troiani

L'introduzione dei codici di condotta nel nostro ordinamento, anche se attuata su base volontaria dalle imprese di produzione, distribuzione, vendita e dagli enti fornitori di servizi pubblici, trova spesso fondamento normativo, specie in materia di disposizioni concernenti i consumatori, in norme comunitarie, come nel caso della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette.

In questo senso l'incoraggiamento all'adozione dei codici previsto dal legislatore comunitario e da quello nazionale nella fase di recepimento, colgono il fondamento di un'esigenza, che è quella di apprestare forme di tutela specifica e diretta in cui si superi il concetto di conflittualità in una visione migliorativa del sistema produttivo, in termini di qualità e di prestazioni.

Naturalmente detti codici di condotta, in quanto modelli di regolamentazione complementare, si aggiungono e non si sostituiscono alle norme previste dalle leggi e, anche ove possano prevedere strumenti di applicazione di sanzioni ai soggetti inadempienti, non pregiudicano il ricorso a forme ordinarie di giurisdizione.

Le novità introdotte dall'Unione europea.

Con riferimento alle pratiche commerciali scorrette, il legislatore comunitario ha introdotto alcuni importanti principi enunciati già nelle premesse della Direttiva 2005/29/CE (considerando n. 20): È opportuno prevedere un ruolo per i codici di condotta che consenta ai professionisti di applicare in modo efficace i principi della presente direttiva in specifici settori economici.

Nei settori in cui vi siano obblighi tassativi specifici che disciplinano il comportamento dei professionisti, è opportuno che questi forniscano altresì prove riguardo agli obblighi di diligenza professionale in tale settore.

Il controllo esercitato dai titolari dei codici a livello nazionale o comunitario per l'eliminazione delle pratiche commerciali sleali può evitare la necessità di esperire azioni giudiziarie o amministrative e dovrebbe pertanto essere incoraggiato.

Le organizzazioni dei consumatori potrebbero essere informate e coinvolte nella formulazione di codici di condotta, al fine di conseguire un elevato livello di protezione dei consumatori.

18 Tale enunciato, che viene sviluppato nelle disposizioni della direttiva stessa

e nella normativa nazionale di recepimento, delinea innanzitutto il ruolo dei codici di condotta nella materia delle pratiche commerciali scorrette, stabilendone la funzione di complemento delle forme di applicazione dei principi della direttiva, al fine specifico di "evitare la necessità di esperire azioni giudiziarie o amministrative".

Il coinvolgimento delle associazioni di consumatori.

Nelle stesse premesse alla Direttiva 2005/29, dopo la precisazione sulla fondamentale funzione deflativa dei codici in ordine alla possibilità di risoluzione delle controversie mediante procedure di autodisciplina, si prevede la possibilità di coinvolgere le associazioni di rappresentanza dei consumatori nell'adozione dei codici di condotta, confermando l'impostazione di una visione condivisa, anziché conflittuale, delle modalità di risoluzione delle controversie da effettuarsi in base a esigenze comuni.

La stessa enunciazione prevede infine anche l'opportunità di una apposita informativa dell'avvenuta adozione dei codici di condotta, da esercitarsi nei confronti delle associazioni dei consumatori e quindi nei confronti dei consumatori stessi.

Le predette indicazioni sono state poi sviluppate nella parte normativa della Direttiva comunitaria, sia nelle definizioni, sia con disposizioni specifiche. Poiché la direttiva prevede un livello di armonizzazione uniforme su tutto il territorio dell'Unione europea, le stesse norme non possono essere modificate dalla normativa nazionale, salvo elementi specifici relativi alle modalità di attuazione o di dettaglio.

Pertanto le regole contenute nel Codice del consumo con riferimento ai codici di condotta sono le stesse di quelle della direttiva comunitaria 2005/29/CE.

La volontarietà e il contenuto del codice di condotta.

Un altro aspetto messo in evidenza per i codici di condotta attiene alla loro volontarietà; vale a dire che la sua predisposizione, adozione o adesione, non deve derivare da una imposizione normativa, ma essere espressione della autonoma assunzione di responsabilità del soggetto che lo adotta o che vi aderisce.

Un codice di condotta rappresenta infatti innanzitutto "un atto di responsabilità sociale" dell'impresa nei confronti dei suoi interlocutori; esso ha la funzione di legittimare l'autonomia e il modo di stare sul mercato dell'impresa, annunciando pubblicamente che essa è consapevole dei suoi obblighi, che ha sviluppato politiche e pratiche aziendali coerenti con questi obblighi e che è in grado di attuarle attraverso appropriate strutture organizzative e sanzioni, mediante modelli di autodisciplina. In ordine alla



forma la norma precisa che il codice di condotta può consistere sia in un accordo sia in una normativa, vale a dire che esso può essere predisposto in maniera condivisa, ovvero come atto unilaterale, cui segue l'adesione di altri soggetti di un medesimo settore economico.

Quanto al contenuto, si prevede che i codici di condotta “definiscono il comportamento dei professionisti [...] in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici”.

L'obbligo al rispetto del codice di condotta.

Naturalmente, per essere efficace, il codice deve essere sostenuto dal complesso delle strutture aziendali in grado di assicurarne la diffusione attraverso la vincolatività, la capacità di renderlo effettivamente applicabile e il costante aggiornamento.

A tale fine la disposizione in esame, nel definire il codice di condotta, stabilisce l'essenzialità dell'assunzione dell'impegno del professionista a rispettare il codice.

Questa previsione si lega a quella che prevede e definisce il responsabile del codice come “qualsiasi soggetto, compresi un professionista o un gruppo di professionisti, responsabile della formulazione e revisione di un codice di condotta e/o del controllo del rispetto del codice da parte di coloro che si sono impegnati a rispettarlo” (articolo 18, comma 1 lettera g) del Codice del consumo e articolo 3, lettera g) della Direttiva).

La norma conferma l'assunto fondamentale della vincolatività del Codice una volta adottato, al punto da prevedere un apposito soggetto chiamato a farlo rispettare. Detto responsabile può essere interno o esterno alle strutture dell'azienda o dell'associazione di professionisti o imprenditori, ma è sempre posto in posizione di terzietà. Il mancato rispetto da parte del professionista degli impegni contenuti nel codice che il medesimo si è impegnato a rispettare, configura una ipotesi di pratica scorretta (ed è pertanto sanzionabile).

L'articolo 27-bis del Codice del consumo.

Norme specifiche sui codici di condotta sono previste negli articoli 27-bis, 27-ter e 27-quater del Codice del consumo.

L'articolo 27-bis si rivolge ai professionisti e precisamente alle associazioni imprenditoriali e professionali e detta le disposizioni per l'adozione dei codici di condotta nell'ambito delle pratiche commerciali scorrette.

1. *Le associazioni o le organizzazioni imprenditoriali e professionali possono adottare, in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici, appositi codici di condotta che definiscono il comportamento dei professionisti che si impegnano a rispettare tali codici con l'indicazione del soggetto responsabile o dell'organismo incaricato del controllo della loro applicazione.*

L'articolo 27-bis lascia sostanzialmente liberi gli operatori professionali di adottare codici di condotta e tuttavia la sequenza di norme sopra elencate esprime l'opportunità che tali codici siano predisposti da parte delle categorie interessate.

Non a caso il Codice di autodisciplina costituisce una realtà da tempo presente nel settore della pubblicità, a pieno titolo appartenente alle pratiche commerciali: il che costituisce un indice significativo a favore di una generalizzazione del fenomeno dell'autoregolamentazione nella materia.

Il comma 2 stabilisce:

2. *Il codice di condotta è redatto in lingua italiana e inglese ed è reso accessibile dal soggetto od organismo responsabile al consumatore, anche per via telematica.*

In questo caso il codice di condotta costituisce la modalità di presentazione dell'impresa nazionale sul mercato europeo. Il codice di condotta diviene quindi da un lato occasione di raccolta delle *best practices* già esistenti, dall'altro un modello per interventi innovativi sul piano aziendale.

Tali codici rappresentano così un utile biglietto da visita delle imprese che li

adottano e che si conformano alle regole previste. Oltre alla previsione che i codici di condotta debbano garantire almeno la protezione dei minori e che sia salvaguardata la dignità umana - norma che ricollega il codice di autodisciplina ai più generali dettati della responsabilità sociale di impresa - la disposizione in questione prevede infine oneri di comunicazione sia agli operatori del settore interessato sia, in via preventiva, ai consumatori.

L'autodisciplina.

L'articolo 27-ter riguarda invece le procedure di autodisciplina come forma complementare, ma non alternativa al ricorso amministrativo davanti all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, ai sensi dell'articolo 27. Qualora gli interessati ritengano il ricorso all'autodisciplina più efficace, rapido o più adeguato, possono rivolgersi in via preventiva direttamente al soggetto responsabile o all'organismo incaricato del controllo del codice di condotta per giungere a una risoluzione concordata della controversia volta a vietare o a far cessare la continuazione della pratica commerciale scorretta. Precisa tuttavia la norma che il ricorso a procedure di autodisciplina, qualunque sia l'esito della procedura stessa, non pregiudica il diritto del consumatore di rivolgersi all'Autorità.

Naturalmente, infine, una volta che sia stata iniziata la procedura davanti a un organismo di autodisciplina, le parti possono convenire di astenersi dal rivolgersi all'Autorità fino alla pronuncia definitiva, ovvero possono chiedere la sospensione del procedimento eventualmente già avviato da altri soggetti legittimati davanti all'Autorità.

Questa norma in definitiva ribadisce il fondamentale ruolo delle procedure di autodisciplina che l'azienda si dà autonomamente per il raggiungimento di risoluzioni concordate e preventive delle controversie in materia di pratiche commerciali scorrette, senza che vi sia bisogno di ricorso al giudice.

Le comunicazioni al Ministero.

Gli oneri di comunicazione previsti dall'articolo 27-bis si completano con le previsioni di cui all'articolo 27-quater in base al quale, per favorire le adesioni al codice di condotta, sia l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, sia i soggetti che operano in base a un codice di condotta, comunicano periodicamente al Ministero dello Sviluppo economico "le decisioni adottate ai sensi della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette". Accanto ai predetti oneri di comunicazione vi è il corrispondente obbligo di divulgazione da parte del Ministero, in ottemperanza dell'articolo 17 della direttiva comunitaria.

A tale proposito il Ministero sta raccogliendo il materiale fornito dai

soggetti che hanno adottato propri codici di condotta, al fine di pubblicare le informazioni sul proprio sito web in pagine specificamente dedicate, consultabili al seguente indirizzo Internet:
<http://practicesleali.sviluppoeconomico.gov.it/>

dal QI Mercato & Consumatori n. 7 del 2009



Consumerismo e territorio

I primi dieci anni del CNCU

di Antonella Ciaramella

La nona Sessione programmatica Cncu-Regioni si è svolta a Saint Vincent (Aosta) il 10 e 11 ottobre 2008.

Il successo dell'annuale incontro tra le associazioni del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu) e le Regioni per verificare l'attuazione delle normative regionali a tutela dei consumatori e utenti, è stato testimoniato dalla numerosa partecipazione di operatori del settore, con un totale che ha sfiorato il numero di 350 presenze.

Un successo ottenuto anche grazie alla preziosa collaborazione e professionalità della Regione ospitante, la Valle d'Aosta, a cui va il ringraziamento del Cncu e del Ministero.

Il convegno è stato aperto dall'assessore al turismo, sport, commercio e trasporti della regione autonoma Valle d'Aosta, **Aurelio Margarettaz**, che ha portato il saluto della Regione e delle istituzioni locali, e da **Andrea Bianchi**, in qualità di capodipartimento per la regolazione del mercato del Ministero dello Sviluppo economico.

Bianchi ha introdotto l'agenda dei lavori ricordando che rafforzare un sistema di diritti e di tutela sulla base della figura emergente del cittadino-consumatore vuol dire garantire la piena partecipazione e rappresentanza di tutti i soggetti coinvolti nelle dinamiche di mercato. In quest'ottica non si può, dunque, prescindere dal concetto di concorrenza, competitività e funzionamento virtuoso dell'economia.

Gli obiettivi della sessione.

L'obiettivo dell'edizione 2008 - anno in cui è stato anche celebrato il decimo anniversario dall'istituzione del Cncu - è stato quello di fare il punto su tre aspetti fondamentali: l'omogeneizzazione dei criteri di rappresentatività delle associazioni dei consumatori a livello regionale; la tutela transfrontaliera; il grado di implementazione delle liberalizzazioni dei servizi locali alla luce delle leggi 248/2006 e 40/2007.

I risultati delle indagini regionali.

In merito a quest'ultimo punto - il primo e secondo pacchetto Bersani - è stato presentato il risultato di un primo monitoraggio basato su una serie di questionari compilati, a livello regionale, sui settori più significativi, quali:

trasporti, artigianato, servizi turistici, prezzi e tariffe.

Da questo primo rapporto si evince, in sintesi, che "le regioni spingono sulle liberalizzazioni, ma la strada è ancora lunga", con punte di eccellenza in alcuni settori. È emerso, infatti, che il miglior risultato si è avuto nel settore dei servizi turistici. Qui risulta che la quasi totalità delle Regioni ha recepito la normativa nazionale in materia di liberalizzazioni (n. 40/2007).

Altro caso di successo è quello del trasporto pubblico locale: vi si registra, infatti, un dato significativo, ovvero che più della metà delle regioni hanno affidato la gestione di questo servizio attraverso gare pubbliche; un fatto che testimonia la volontà di stimolare la competitività e la concorrenza, indispensabili perché in un futuro prossimo si possa cominciare a ottenere una riduzione dei costi.

Dove calano i prezzi.

Quanto al settore "Prezzi e tariffe", sono state realizzate diverse iniziative virtuose, con la promozione di gruppi d'acquisto solidale fra i consumatori, di osservatori sul livello dei prezzi e monitoraggi sul loro andamento periodico.

Al di fuori di queste aree, oggetto dello specifico studio di monitoraggio, i risultati migliori delle liberalizzazioni si sono avuti per medicinali e telefonia.

Antonio Lirosi, garante della sorveglianza sui prezzi, designato presso il Ministero dello Sviluppo economico, ha evidenziato in questi segmenti di mercato la riduzione dei prezzi rispettivamente del 10 per cento e del 14,2 per cento.

Buoni anche i risultati dell'eliminazione dei costi notarili per l'estinzione dei mutui e delle relative penali, che hanno comportato un risparmio complessivo di tre miliardi di euro.

Il Garante ha poi spiegato che il lavoro che sta svolgendo con l'Osservatorio prezzi è un impegno che, seppur non risolutivo, rappresenta uno strumento fondamentale nella lotta al caro-vita e per la tutela dei diritti dei consumatori in generale. È un'attività che, con il monitoraggio sempre aggiornato del livello dei prezzi in 52 città per un'ottantina di servizi e beni di consumo, rappresenta un'eccezionale banca dati cui attingere per avere il polso della situazione.

Per comprendere l'importanza dello strumento, si pensi solo a quanto accaduto nella fase di passaggio dalla lira all'euro.

Infine, Lirosi ha richiamato l'attenzione sul fatto che - a seguito di una prima fase in cui l'attività è stata rivolta all'acquisizione di dati per il monitoraggio e il contrasto dell'aumento delle materie prime - si è aperto un periodo, certamente più difficile, che si pone l'obiettivo di indurre un abbassamento dei prezzi.



Aumentare l'efficacia dei progetti.

I lavori pomeridiani della sessione programmatica - introdotti da **Eugenio Baronti**, assessore alla Ricerca, all'università, alla casa e alle politiche per la tutela dei consumatori della Regione Toscana, e conclusi da **Gianfrancesco Vecchio**, Direttore generale per la concorrenza e i consumatori presso il Ministero dello Sviluppo economico - sono stati dedicati all'importante e delicato tema dell'efficacia dei progetti finanziati e della rappresentatività delle associazioni dei consumatori.

In particolare, Vecchio ha sottolineato l'esigenza - condivisa da tutti - di legare i finanziamenti ai risultati dei progetti, non come garanzia di credibilità delle associazioni dei consumatori, ma per introdurre adeguati indicatori di misurazione che facciano bene all'immagine stessa del movimento consumerista.

Le amministrazioni, ha continuato il Direttore generale, solo basandosi su indicatori, soprattutto qualitativi, possono davvero valutare i progetti da finanziare tenendo fermo l'obiettivo di accrescere e tutelare la difesa del cittadino-consumatore.

Il primo dato scaturito dal confronto tra gli operatori presenti, in termini di efficacia della programmazione dei finanziamenti, è stata la sostanziale condivisione dell'esigenza di un rafforzamento della cooperazione politica e amministrativa tra regioni, province autonome e Stato, di una collaborazione

sempre maggiore con le associazioni dei consumatori proprio per un più efficace utilizzo dei fondi destinati a iniziative regionali in favore dei consumatori.

Le linee guida per definire la rappresentatività.

Nell'ambito di una fattiva cooperazione si è, quindi, sottolineata l'esigenza di un rafforzamento e di un'adeguata ridefinizione dei criteri di rappresentatività delle associazioni dei consumatori - sia a livello nazionale che regionale - per individuare interlocutori certi e affidabili.

In particolare è stata presentata una bozza di proposta sulle linee guida per la definizione di tali criteri a livello locale, elaborata in sede di Comitato permanente tra rappresentanti di associazioni, Ministero dello Sviluppo economico e regioni, tavolo di lavoro istituito a valle della sessione programmatica dell'anno precedente. I partecipanti hanno discusso la bozza, confermando al tavolo la delega per continuare a lavorare nella direzione intrapresa, che privilegia l'omogeneizzazione dei criteri di rappresentatività, nonché l'efficienza e l'efficacia delle attività realizzate dalle associazioni.

Solo mediante regole certe, infatti, tutte le parti coinvolte possono essere poste nelle condizioni di svolgere un ruolo efficace nella promozione e nella tutela dei cittadini-consumatori e può essere garantito il sostegno da parte degli enti locali alle organizzazioni dei consumatori.

A tal fine, è di particolare interesse l'unanime accordo nel ritenere fondamentale lo stanziamento di risorse finanziarie certe e adeguate ai programmi di informazione, di tutela e di promozione dei diritti dei cittadini-consumatori realizzate dalle regioni e province autonome.

Parallelamente, occorre il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori sin dalla programmazione degli interventi e un'utilizzazione dei fondi in base a principi di semplificazione, celerità e snellezza delle procedure.

Utilizzare al meglio i fondi.

In particolare, allo scopo di qualificare sempre meglio l'utilizzo dei fondi, aumentandone l'efficacia per i cittadini-consumatori, sono state definite le seguenti linee-guida:

1. nell'individuazione dei programmi di azione regionale sui consumatori, le regioni e le province autonome definiscono le tematiche e le modalità per l'impiego delle risorse, nel rispetto delle leggi vigenti, compatibilmente con le priorità stabilite dai Decreti ministeriali sottoposti all'approvazione delle Commissioni parlamentari, coinvolgendo le associazioni dei consumatori riconosciute dalle regioni e dalle province autonome;

2. le regioni e le province autonome, nell'individuare i progetti da finanziare, introducono criteri di qualità e concorrenzialità per selezionare le proposte, coerentemente con le normative vigenti. Inoltre dovranno essere individuati indicatori di misurazione dei risultati e degli effetti dei progetti, così da poter valutare l'efficacia degli stessi;
3. si ritiene importante valorizzare e promuovere azioni di partenariato fra le regioni e le province autonome, nonché la presentazione di iniziative comuni proposte da più associazioni, anche attraverso associazioni di secondo livello;
4. le risorse destinate da regioni e province autonome alle attività da svolgere in collaborazione con le associazioni dei consumatori saranno assegnate in modo adeguato alle associazioni riconosciute ai sensi delle rispettive normative regionali e provinciali sui consumatori. Le regioni e le province autonome possono utilizzare le risorse per attività svolte direttamente o anche avvalendosi di altri soggetti;
5. si ritiene opportuno prevedere un'attività di monitoraggio per favorire una migliore realizzazione degli obiettivi previsti dalle azioni finanziate;
6. per favorire una maggiore conoscenza e circolarità delle azioni regionali realizzate, si costituirà presso il Cncu un centro di documentazione al quale sarà conferito il materiale relativo ai progetti realizzati;
7. i progetti più significativi, che possono rappresentare modello replicabile anche in altre regioni, saranno messi in rete e segnalati come best practices all'annuale Conferenza Cncu-regioni;
8. le regioni e le province autonome sono invitate a dotarsi di uffici o presidi specifici dedicati alle politiche regionali per la tutela dei consumatori, o a rafforzare quelli esistenti;
9. le regioni e province autonome possono destinare una parte delle risorse al funzionamento degli sportelli e alla formazione degli operatori, così da assicurare la continuità della presenza e dei servizi sul territorio.

Aumentare la tutela transfrontaliera nell'Ue.

Il terzo obiettivo dell'ultima sessione programmatica è stato rappresentato dalla necessità di una tutela sempre più ampia per il cittadino negli acquisti transfrontalieri. Questo, infatti, è stato il tema della seconda giornata di lavori della Nona Sessione programmatica moderata da **Anna Bartolini**, rappresentante italiana presso l'Eccg (European Consumer Consultative Group) e giornalista.

“Lo shopping oltre i confini è ancora rigido e spesso confuso - ha affermato Anna Bartolini - e il Commissario per i consumatori nella Ue si è già mossa per uniformare le normative in tutti i 27 Paesi membri”.

La Bartolini ha poi illustrato il testo della “Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori” riguardante la riforma di

quattro direttive dell'*aquis* comunitario.

La direttiva, tuttora in discussione, persegue l'obiettivo di fondere - in un unico testo normativo - quattro direttive già vigenti: vendita in garanzia, vendite abusive, vendite a distanza e vendite a domicilio. La novità è che i paesi dovranno recepirla in modo uniforme accettando, quindi, anche correttivi al “rialzo” alle precedenti normative di recepimento adottate.

Altri interventi.

La parola è poi passata ad altri relatori che hanno chiesto un maggiore coordinamento tra i paesi per l'applicazione effettiva della tutela dei consumatori nei rapporti transfrontalieri.

Laura Galli, direttore del Centro europeo consumatori in Italia (rete Eccnet), e **Walter Andreus** del Cec di Bolzano, hanno presentato un quadro riassuntivo sui casi di controversie transfrontaliere pervenuti in Italia. 70mila le richieste informative arrivate, 30mila i casi affrontati in Italia dai centri europei dei consumatori presenti a Bolzano e Roma.

“Il 40 per cento dei casi riguarda il tema dei viaggi e del turismo; seguono i settori delle automobili, dei servizi finanziari e delle apparecchiature elettriche. Quasi il 50 per cento dei casi si risolve in maniera amichevole grazie all'intervento del Cec Italia, quindi senza necessità di ricorrere all'autorità giudiziaria, con un risparmio di tempi e costi; nel 75 per cento dei casi il consumatore trasmette la richiesta in via informale (mediante telefono, o e-mail) facendo un breve resoconto del problema, si avvia quindi un'istruttoria e si coinvolge la controparte del Paese dove è accaduto il fatto. Per raggiungere un accordo si cerca di comporre la controversia attraverso la conciliazione ADR.

L'impegno del Ministero per la tutela dei consumatori.

Azioni di controllo dei prezzi, contenimento del caro-vita, un piano strategico per la riduzione dei prezzi delle utenze elettriche e prezzi dei farmaci più trasparenti; questi in sintesi i punti che il sottosegretario allo Sviluppo economico, **Ugo Martinat**, ha illustrato a conclusione dei lavori della sessione.

“L'impegno del Ministero dello Sviluppo economico è rivolto alla tutela del cittadino. Per tale ragione stiamo lavorando per cercare di abbassare una serie di costi fissi di ogni nucleo familiare, come, ad esempio, quello dell'energia. Questo Governo sta lavorando per far calare il peso delle bollette degli italiani, e lo farà anche con un ambizioso, ma concreto, piano strategico: il ritorno al nucleare. Pensiamo infatti, come più volte è stato detto, a una miscelazione equilibrata fra le varie fonti: 25 per cento da nucleare, 25 per cento da

rinnovabili, 50 per cento da combustibili fossili. Un mix che ci permetterà di avere energia elettrica a costi più bassi, evitando anche la dipendenza troppo stretta da paesi fornitori che per via delle dinamiche geopolitiche attuali, in tensione proprio sulle forniture energetiche, potrebbero farci trovare strangolati e a rischio blackout”. Queste alcune delle parole del sottosegretario, che continua dicendo che tale linea strategica, forse più di altre, impatterà sulle tasche degli italiani e sui consumatori.

Non solo energia.

Martinat ha sottolineato che l’impegno del Governo - e dunque del Ministero - nei confronti delle famiglie per alleviare il peso dei costi crescenti, non si rivolge solo al settore energetico. Recente è l’iniziativa tesa a far sì che i prezzi dei medicinali da banco siano più trasparenti. Grazie all’esposizione nelle farmacie del prezzo dei medicinali in appositi moduli, infatti, sarà garantita la possibilità di confrontare e individuare il prezzo più basso e la libera scelta dell’acquisto.

Il Ministero dello Sviluppo economico intensificherà, inoltre, la sua azione per il controllo dei prezzi e il contenimento del caro-vita, facendo seguito a quanto avviato con le ispezioni della Guardia di finanza sulla filiera cerealicola, per verificare che la riduzione del prezzo del grano sia trasferita rapidamente ai prezzi di pane e pasta, e con le segnalazioni all’Antitrust di comportamenti anomali nella formazione del prezzo del latte a Napoli e del pane nelle province di Foggia e Catania.

Prosegue poi, ha detto ancora Martinat, l’impegno del Ministero dello Sviluppo economico nella sua azione di monitoraggio sui prezzi dei carburanti, per i quali si è ulteriormente ridotto il differenziale tra i prezzi industriali italiani e i prezzi medi europei: 2 centesimi per la benzina, miglior dato del 2008, e 2,8 centesimi per il gasolio.

Il sottosegretario ha infine ribadito l’impegno del dicastero di riferimento, e di tutto il Governo, per una sempre maggiore centralità dei temi trattati nell’annuale incontro tra il Cncu e le regioni e più in generale delle politiche a tutela dei consumatori e degli utenti.

dal QI Mercato & Consumatori n. 7 del 2009



La class action entra finalmente in vigore

di Veronica Febbraro

Dall'inizio del 2010 è entrata in vigore l'*azione di classe*, comunemente nota col nome di *class action*. Si tratta dell'istituto processuale che consente a ciascun consumatore o utente (componente della classe) - anche mediante associazioni cui ha dato mandato o comitati cui partecipa - di poter agire in giudizio per la tutela di diritti riguardanti una classe di determinati soggetti.

L'articolo 49 della Legge 23 luglio 2009, n. 99, che modifica l'articolo 140-bis del Codice del consumo (articolo introdotto dall'art. 2, comma 446, della Legge n. 244/2007 - Legge finanziaria 2008), disciplina l'azione di classe. Il medesimo articolo 49 ha inoltre previsto che l'azione citata trovi applicazione esclusivamente con riguardo agli illeciti compiuti successivamente alla data di entrata in vigore della Legge n. 99/2009 e, cioè, successivamente al 15 agosto 2009.

In seguito, però, con la Legge 3 agosto 2009, n. 102, che ha convertito il decreto legge 1° luglio 2009, n. 78, è stato prorogato al 1° gennaio 2010 il termine d'inizio dell'efficacia della normativa prevista dal Codice del consumo.

Si è dunque verificato un mancato coordinamento tra il provvedimento che ha definito il contenuto dell'istituto processuale descritto (articolo 49 della Legge 99/2009) e quello che ne ha differito l'efficacia (la Legge del 3 agosto 2009, n. 102, che ha convertito il decreto legge 1° luglio 2009, n. 78).

L'azione collettiva risarcitoria, di cui al novellato articolo 140-bis del Codice del consumo, presenta le seguenti caratteristiche previste dall'articolo 49 della legge citata.

La legittimazione attiva.

In base alla Legge, legittimato ad agire per l'accertamento della responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni è "ciascun componente della classe" (cioè ogni consumatore o utente) "anche mediante associazioni cui dà mandato o comitati cui partecipa".

L'azione, quindi, può essere proposta anche da singoli consumatori o utenti, purché in grado di aggregare, intorno alla propria domanda, gli interessi della classe. Il testo normativo non contiene né una definizione né un elenco esemplificativo che chiarisca la natura e i limiti del concetto di "classe".

Le parole usate dal legislatore lasciano intendere che i consumatori e gli

utenti potranno considerarsi parti di una medesima classe meritevole di tutela collettiva, in quanto siano omogenei i diritti individuali lesi e identiche le fonti da cui scaturisce l'obbligazione risarcitoria (contratto; atto illecito; pratiche commerciali scorrette o comportamenti anticoncorrenziali).

La legittimazione passiva.

L'azione di classe può essere proposta contro soggetti privati (imprese).

La proposizione della domanda e il tribunale competente.

La domanda deve essere proposta con atto di citazione al tribunale ordinario (che tratta la causa in composizione collegiale) avente sede nel capoluogo della Regione in cui ha sede l'impresa convenuta in giudizio.

Per quanto riguarda però la Valle d'Aosta è competente il tribunale di Torino; per il Trentino-Alto Adige e il Friuli-Venezia Giulia è competente il tribunale di Venezia; per le Marche, l'Umbria, l'Abruzzo e il Molise è competente il tribunale di Roma; per la Basilicata e la Calabria è infine competente il tribunale di Napoli.

L'atto di citazione deve essere inoltre notificato all'ufficio del pubblico ministero presso il tribunale adito, il quale può intervenire limitatamente al giudizio di ammissibilità.

Ammissibilità della domanda e adesioni.

Il tribunale, nella prima udienza, decide con ordinanza sull'ammissibilità della domanda. L'inammissibilità può essere dichiarata in caso di manifesta infondatezza, conflitto d'interessi, mancata omogeneità dei diritti individuali tutelabili e incapacità del proponente di curare adeguatamente l'interesse della classe.

Con l'ordinanza con cui si ammette la domanda, da una parte si definiscono i caratteri dei diritti individuali oggetto del giudizio (specificando i criteri in base ai quali i soggetti che chiedono di aderire sono inclusi nella classe o devono ritenersi esclusi dall'azione); dall'altra vengono fissati anche i termini e le modalità della pubblicità più opportuna da effettuare per sollecitare le adesioni degli altri membri della classe. L'esecuzione della pubblicità è condizione di procedibilità della domanda.

Con la stessa ordinanza il tribunale fissa un termine perentorio, che non potrà essere superiore a 120 giorni dalla scadenza del termine per effettuare la pubblicità, entro il quale gli atti di adesione - anche a mezzo dell'attore - dovranno essere depositati in cancelleria.

La copia dell'ordinanza è trasmessa, a cura della cancelleria, al Ministero dello Sviluppo Economico che ne cura ulteriori forme di pubblicità, anche mediante la pubblicazione sul relativo sito internet.



Durante la prima udienza il tribunale può inoltre sospendere il giudizio qualora sui fatti rilevanti ai fini della decisione sia in corso un'istruttoria davanti a una Autorità indipendente, ovvero un giudizio davanti al giudice amministrativo. L'ordinanza che decide sull'ammissibilità della domanda è reclamabile davanti alla Corte d'Appello nel termine perentorio di trenta giorni dalla sua comunicazione o notificazione se anteriore. Sul reclamo la Corte d'Appello decide con ordinanza in camera di consiglio non oltre quaranta giorni dal deposito del ricorso. Il reclamo dell'ordinanza ammissiva non sospende il procedimento davanti al tribunale.

Adesione all'azione.

I consumatori e gli utenti che intendono avvalersi di tale strumento aderiscono all'azione di classe senza ministero del difensore e depositando, nel termine previsto - anche tramite l'attore - l'atto di adesione presso la cancelleria del tribunale competente, rinunciano a ogni altra azione restitutoria o risarcitoria individuale fondata sul medesimo titolo [salvo quanto previsto dal comma 15, che stabilisce quanto segue: *“Le rinunce e le transazioni intervenute tra le parti non pregiudicano i diritti degli aderenti che non vi hanno espressamente consentito. Gli stessi diritti sono fatti salvi anche nei casi di estinzione del giudizio o di chiusura anticipata del processo”*].

L'atto di adesione.

L'atto di adesione deve contenere:

1. l'elezione di domicilio;

2. l'indicazione degli elementi costitutivi del diritto fatto valere con la relativa documentazione probatoria.

Una volta scaduto il termine assegnato dal giudice per effettuare l'adesione (ai sensi del comma 9), non potranno più essere proposte ulteriori azioni di classe per i medesimi fatti contro la stessa impresa convenuta.

Le azioni proposte entro detto termine verranno riunite d'ufficio se pendenti davanti allo stesso tribunale; altrimenti, il giudice successivamente adito ordinerà la cancellazione della causa dal ruolo, assegnando un termine perentorio non superiore a sessanta giorni per la riassunzione davanti al primo giudice.

Azione di classe proposta nei confronti di gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità.

In caso di accoglimento di un'azione di classe proposta nei confronti di gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità, il tribunale tiene conto di quanto riconosciuto dai medesimi in favore degli utenti e dei consumatori danneggiati con le relative carte dei servizi eventualmente adottate.

Accoglimento della domanda - sentenza di condanna - liquidazione delle somme definitive dovute.

La sentenza di condanna potrà:

- liquidare Le somme definitive dovute a ciascun aderente all'azione;
- stabilire il criterio omogeneo di calcolo in base al quale dovrà essere effettuata la liquidazione di dette somme.

La sentenza diviene esecutiva decorsi 180 giorni dalla pubblicazione. I pagamenti delle somme dovute effettuati durante tale periodo sono esenti da ogni diritto e incremento, anche per gli accessori di legge maturati dopo la pubblicazione della sentenza. La sentenza che definisce il giudizio fa stato anche nei confronti degli aderenti. È fatta comunque salva l'azione individuale dei soggetti che non aderiscono all'azione collettiva.

La Corte d'Appello può disporre che, fino al passaggio in giudicato della sentenza, la somma complessivamente dovuta dal debitore sia depositata e resti vincolata nelle forme ritenute più opportune.

Rinunce e transazioni.

Le rinunce e le transazioni intervenute tra le parti non pregiudicano i diritti degli aderenti che non vi hanno espressamente consentito. Gli stessi diritti sono fatti salvi anche nei casi di estinzione del giudizio o di chiusura anticipata del processo.

dal QI Mercato & Consumatori n. 9 del 2010

Educazione finanziaria del consumatore Uno strumento strategico per le società sviluppate

di Elisabetta Portoghese e Maria Zinno

(tirocinanti presso la Divisione XI, Politiche e normativa per i consumatori)

Tutor: Vincenzo Maria Di Maro - Dirigente Div. XI

L'educazione finanziaria¹ è uno dei grandi temi con i quali tutte le società avanzate debbono oggi confrontarsi, ma è in particolare uno degli strumenti strategici su cui puntare per lo sviluppo dell'economia e dell'intera società, a beneficio del singolo e della collettività.

Un tema di fondamentale importanza.

I tracolli dovuti ai *crack* finanziari, gli scarsi risultati raggiunti da alcune normative, unitamente a una sempre maggiore complessità del mercato e ai significativi cambiamenti demografici, economici e politici, hanno reso sempre più pressante l'esigenza di una maggiore comprensione e conoscenza della finanza da parte dei consumatori. Ne deriveranno numerosi benefici: la capacità di gestire al meglio i propri risparmi, di scegliere gli investimenti meno rischiosi e di cercare le forme più idonee d'indebitamento, migliorando quindi la pianificazione economica della famiglia e tutelandone la ricchezza.

Le valutazioni del Comitato di Basilea.

Non è un caso che il Comitato di Basilea sulla vigilanza bancaria abbia rilevato come un livello più elevato di educazione finanziaria dei cittadini, aumentando la consapevolezza delle loro scelte d'investimento e riducendo i rischi di errori in una materia estremamente delicata, possa contribuire a rendere più efficiente il mercato per un corretto funzionamento dell'economia: i consumatori consapevoli, creando una domanda per prodotti finanziari adeguata rispetto alle proprie necessità, oltre a effettuare scelte migliori per loro stessi, incoraggiano pure gli intermediari a sviluppare nuovi prodotti e servizi, con conseguente crescita di innovazione, miglioramento della qualità e dell'efficienza e ricadute positive sull'intera industria finanziaria.

Qualificare la domanda.

Si rende oltremodo necessario, quindi, approntare delle politiche e delle

¹ L'Ocse nelle sue raccomandazioni ha definito l'educazione finanziaria come il "processo attraverso il quale i consumatori/investitori finanziari migliorano la propria comprensione su prodotti e nozioni finanziarie e, attraverso l'informazione, l'istruzione e un supporto oggettivo, sviluppano la capacità e la fiducia necessarie per diventare maggiormente consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie per effettuare scelte informate, comprendere a chi chiedere supporto e mettere in atto altre azioni efficaci per migliorare il loro benessere finanziario".

strategie che tendano a "qualificare la domanda", ossia a rendere i consumatori più coscienti delle proprie scelte attraverso un'adeguata educazione finanziaria.

Per un corretto dispiegarsi anche delle più semplici relazioni contrattuali tra banca e/o intermediario e cliente occorre, infatti, che quest'ultimo non solo sia correttamente informato, ma sappia anche gestire queste informazioni con le necessarie conoscenze e la dovuta razionalità.

Le iniziative a livello internazionale.

In ambito sovranazionale, l'Ocse è l'organismo che finora ha dedicato maggiore attenzione al tema della financial illiteracy; sia autonomamente sia attraverso la promozione di un network di esperti a livello globale (International Network on Financial Education, INFE), con l'obiettivo di definire le priorità e agevolare la diffusione delle migliori pratiche.

Nel 2005 l'Ocse ha approvato i "*Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*", raccomandazioni rivolte principalmente ai governi e alle istituzioni pubbliche dei paesi membri, nonché ai rappresentanti delle categorie di imprese, consumatori e operatori del settore: le autorità dovrebbero sensibilizzare gli operatori finanziari, incentivando anche l'introduzione di codici di condotta sui temi della financial education che deve diventare strumento di trasparenza e accountability del loro operato.

L'Ocse è intervenuta anche sui temi delle pensioni e dei fondi pensione e più di recente anche in relazione alle delicate questioni legate all'attività creditizia, predisponendo e pubblicando uno specifico "decalogo" ("*Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit*") dedicato alla sensibilizzazione e all'educazione finanziaria sulle problematiche del credito in generale, e sui mutui in particolare.

Le iniziative a livello europeo.

L'importanza dell'educazione finanziaria è stata fortemente affermata dalle istituzioni europee.

Il crollo dei mercati finanziari ha dimostrato chiaramente che per tutelare i risparmiatori le regole, seppure indispensabili, non sono sufficienti: l'educazione finanziaria gioca quindi più che mai un ruolo fondamentale, destinato a diventare nel tempo un vero e proprio valore aggiunto.

La questione è stata oggetto dei lavori della Commissione europea che, alla fine del 2007, ha emanato una specifica Comunicazione contenente i principi base per la realizzazione di programmi di financial education². In tale ambito,

² Cfr. COM (2007) 808. In precedenza si vedano anche il Libro Bianco sulle politiche in materia di servizi finanziari (2005-2010 COM(2005) 629), il Libro Verde sui servizi finanziari retail COM(2007) 226 e la Risoluzione dell'Europarlamento sulle politiche in materia di servizi finanziari, adottata nel mese di luglio del 2007.

la Commissione ritiene che una migliore cooperazione internazionale tra istituzioni finanziarie faciliterebbe - oltre che lo scambio di esperienze - la razionalizzazione delle risorse, la definizione delle priorità, la condivisione delle iniziative migliori.

La Commissione europea ha poi costituito un gruppo di esperti (Expert Group on Financial Education, EGFE) composto da esponenti di autorità pubbliche e soggetti privati, nonché rappresentanti dei paesi membri, con l'obiettivo di fornire consulenza, promuovendo le best practices e condividendo le rispettive esperienze nazionali³.

Altri obiettivi sono stati la sponsorizzazione delle iniziative governative o private, tramite conferenze sul tema, per valorizzare e dare visibilità alla questione; la pubblicazione di un database (European Database for Financial Education, EDFE) di tutti i programmi formativi europei per facilitare scambi di informazioni, ricerche e materiali, offrendo la possibilità di selezionarli secondo specifici criteri di ricerca; l'implementazione del programma online per "l'alfabetizzazione finanziaria" del consumatore, Dolceta (www.dolceta.eu), gestito dall'Eucen (European Association for University Lifelong Learning) e finanziato dalla Commissione europea che - realizzato in diverse sezioni e corredato da strumenti didattici per i docenti delle scuole - viene costantemente aggiornato in considerazione delle diverse caratteristiche e condizioni economico-finanziarie di ciascun Paese dell'Unione⁴.

Il gruppo di utenti.

Infine con Decisione del 20 luglio 2010⁵, la Commissione ha istituito un gruppo di utenti dei servizi finanziari, composto sia da esperti in rappresentanza degli interessi dei consumatori, degli investitori al dettaglio o delle microimprese; sia da altri soggetti aventi una particolare conoscenza delle esigenze e delle priorità degli utenti dei servizi finanziari, come rappresentanti legali dei consumatori, rappresentanti dei lavoratori e dei lavoratori dipendenti o docenti universitari.

Compito del gruppo è quello di assistere la Commissione nella preparazione e nel monitoraggio delle politiche in materia di servizi finanziari che hanno un impatto potenziale sui loro utenti, fornendo indicazioni, pareri e consulenze sull'attuazione pratica di tali politiche e cercando attivamente di individuare le principali problematiche nel settore dei servizi finanziari.

3. Decisione del 30 aprile 2008 (GUUE L 125/38 del 9 maggio 2008).

4. Il Commissario per la Salute e Politica dei consumatori, John Dalli, ai margini di una conferenza svoltasi a Bruxelles il 28 maggio, ha elencato le priorità delle politiche rivolte al consumatore riguardanti i servizi finanziari, in questi particolari tempi di crisi: educazione finanziaria, informazioni pre-contrattuali e consigli economico-finanziari. "Quanto prima si forniranno gli strumenti adatti a tutti per comprendere la complessità dei temi economici, tanto meglio sarà per i cittadini stessi - ha sottolineato il Commissario europeo. E proprio uno strumento come Dolceta, rivolto a un pubblico più giovane, consentirà ai giovani cittadini europei di poter fare, in futuro, delle scelte economico-finanziarie più mirate".

5. Decisione del 20 luglio 2010 (GUUE 199/12 del 21 luglio 2010).



Le iniziative nazionali.

Dal confronto delle diverse situazioni europee in materia di cultura finanziaria, emergono interessanti esperienze pilota in Gran Bretagna, Germania, Olanda, Belgio e Francia.

In particolare l'esperienza del Regno Unito in materia di educazione finanziaria costituisce la best practice a livello europeo⁶.

Nell'esperienza britannica le funzioni di indirizzo e coordinamento delle iniziative di educazione finanziaria sono state delegate a un unico ente, l'Fsa (Financial Services Authority), autorità indipendente di vigilanza sui mercati finanziari. L'Fsa prevede tra le proprie finalità istituzionali il mantenimento della fiducia nel sistema finanziario; la promozione della comprensione da parte del pubblico del sistema stesso; la garanzia di un adeguato grado di tutela dei risparmiatori e la riduzione del fenomeno delle frodi finanziarie.

In tale contesto spetta all'Fsa il compito di definire le linee guida dell'educazione finanziaria per i risparmiatori, anche attraverso la collaborazione con i ministeri dell'Istruzione e dell'Industria e il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche e delle università.

6. Secondo i dati emersi dalla ricerca "L'educazione finanziaria in Italia: riflessioni e proposte per migliorare la cultura finanziaria del Paese", realizzata da Ambrosetti - The European House, in collaborazione con il Consorzio Patti chiari.

I programmi per la scuola e i consumatori in Gran Bretagna.

Per quanto riguarda l'istruzione scolastica, d'intesa con il Governo, dal 2008 il National Curriculum per le scuole secondarie è stato integrato con un programma di educazione finanziaria (Learning Money Matters), supportato anche da progetti di riqualificazione degli insegnanti, dal contributo di consulenti esterni e da un istituto non governativo, il Personal Finance Education Group.

Specifiche iniziative sono poi destinate ai giovani adulti per quel che riguarda la capacità di gestire la situazione finanziaria personale (Helping Young Adults Make Sense of Money); ai neo genitori, ai quali è stata dedicata una guida e un sito web (Parent's Guide to Money); ai lavoratori dipendenti, tramite corsi e seminari sul luogo di lavoro (Make the Most of Your Money).

Quanto all'informazione ai consumatori, l'Fsa - nell'ottica di fornire informazioni imparziali, accessibili online e in modo interattivo - ha messo a disposizione dei cittadini una serie di strumenti che aiutano il risparmiatore/investitore medio a comprendere le dinamiche connesse all'elaborazione di un budget, alla richiesta di un prestito, alla pianificazione del proprio futuro - specialmente sul piano previdenziale - e alla scelta di uno o più prodotti finanziari.

Le iniziative di altri paesi europei.

Nell'ambito dell'Europa continentale, in mancanza di provvedimenti legislativi per l'attribuzione di compiti in materia di financial education, sono spesso le autorità di controllo del settore bancario e finanziario ad assumere un ruolo di promozione delle varie iniziative.

In Germania, la crescente attenzione dell'autorità di vigilanza alle problematiche dei consumatori si è tradotta nella predisposizione all'interno del sito internet dell'autorità di vigilanza bancaria e finanziaria (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bafin) e della Banca centrale tedesca (Deutsche Bundesbank) di sezioni nelle quali vengono fornite informazioni riguardanti specifiche problematiche dei contratti bancari e contenuti educativi dedicati alla politica monetaria.

In Olanda, l'autorità preposta alla supervisione della condotta di mercato degli intermediari bancari e finanziari (Autoriteit Financiële Markten, Afm) - pur non essendo investita per legge di compiti di educazione finanziaria - è attiva patrocinando iniziative di carattere privato miranti ad aumentare la conoscenza e la consapevolezza dei fruitori di prodotti e servizi finanziari.

Anche in Francia e Belgio, nel quadro delle raccomandazioni Ocse, sono state intraprese una serie di iniziative per rendere più agevole al pubblico la conoscenza dei mercati e degli strumenti di tutela.

L'esperienza italiana.

Se è avvertita in Europa la necessità di sostenere e migliorare l'educazione finanziaria dei cittadini, tanto più pressante questo bisogno è per l'Italia, dove studi condotti da differenti istituti di ricerca hanno confermato che il livello di cultura finanziaria è generalmente basso e poco adeguato a rispondere alle sfide che i nuovi scenari impongono ai consumatori⁷.

In Italia il dibattito sulla financial education è iniziato con ritardo, ma negli ultimi anni sono state avviate - a opera delle autorità di vigilanza, dell'industria bancaria e finanziaria e delle associazioni dei consumatori - alcune campagne di educazione sui temi dell'economia e delle finanze, rivolte sia alla popolazione adulta, sia a quella dei giovani e giovanissimi.

Le campagne di divulgazione pubbliche.

Le autorità governative e di vigilanza (Banca d'Italia, Consob, Isvap e Covip) hanno intrapreso, soprattutto attraverso i rispettivi siti web, la predisposizione di materiale divulgativo, con campagne di educazione rivolte in generale a una platea di adulti. Inoltre - in linea con quanto raccomandato a livello internazionale - nel novembre del 2007 è stato siglato un Memorandum d'intesa fra il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca (Miur) e la Banca d'Italia "per l'avvio di un progetto sperimentale di formazione in materia economica e finanziaria in alcune scuole", positivamente avviato nell'anno scolastico 2008-2009 presso un campione di scuole in tre città pilota (Padova, Roma, Bari).

Le attività del privato.

Nel settore privato, il Consorzio Abi Patti-Chiari dell'Associazione bancaria italiana ha avviato varie campagne nazionali di educazione finanziaria, promuovendo concorsi e iniziative, predisponendo guide e informazioni destinate ai diversi target dell'azione formativa (adulti, giovani, studenti eccetera) e potenziando così sia la qualità e l'efficienza del mercato, sia l'educazione finanziaria nel nostro Paese.

In particolare, il Consorzio ha proposto nelle scuole primarie e secondarie diversi programmi didattici completamente gratuiti con l'obiettivo di stimolare nei ragazzi un sano interesse verso l'economia e la gestione dei propri risparmi; insieme all'Anci, Associazione nazionale comuni italiani, ha inoltre avviato dal 10 maggio 2010 una campagna di educazione finanziaria, "in Comune", avvalendosi anche della collaborazione di ben dodici associazioni dei consumatori e di Cna World, la prima associazione imprenditoriale che nel

7. Oltre il 70% dei risparmiatori italiani avverte un'elevata percezione di inadeguatezza sui temi relativi alle decisioni finanziarie (intesa come paura di sbagliare, senso di incompetenza, mancanza di "strumenti" per capire le notizie diffuse dai media); il 32per cento dei ragazzi dichiara che spesso non sa come usare al meglio il proprio denaro; il 43per cento afferma di non capire nulla quando sente qualcuno parlare di soldi, investimenti, risparmi.

nostro Paese rappresenta e tutela gli interessi dell'imprenditoria straniera⁸.

Le criticità rilevate.

Guardando al panorama delle iniziative italiane, uno degli aspetti critici da considerare è però rappresentato dalla mancanza di una strategia nazionale destinata all'educazione finanziaria, oltre che di un soggetto "istituzionalmente" dedicato a coordinare e guidare i programmi in atto.

Proprio in tal senso la Banca d'Italia, la Consob, la Covip, l'Isvap e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato hanno sottoscritto un protocollo di intesa in materia di educazione finanziaria, avente lo scopo di rafforzare gli strumenti di cooperazione reciproca già esistenti e di coordinare le rispettive attività future in un quadro coerente di medio-lungo periodo.

Le autorità si impegnano a promuovere e realizzare iniziative congiunte sull'educazione finanziaria, utilizzando una comunicazione che sia utile per il cittadino e rivolta alle diverse fasce di pubblico, anche quelle più vulnerabili o meno preparate; si propongono inoltre di individuare le modalità di coordinamento più idonee, rafforzando le attuali forme di collaborazione e concordando gli obiettivi e gli strumenti per la loro realizzazione.

Le iniziative parlamentari.

Da ultimo, va segnalato un interessante disegno di legge d'iniziativa parlamentare, attualmente all'esame della X Commissione permanente presso il Senato che - unificando cinque distinti disegni di legge di iniziativa parlamentare - reca disposizioni in materia di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale.

Questo progetto di legge, pur presentando alcune criticità, ha l'indubbio pregio di riconoscere l'importanza dell'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale come strumento di tutela del consumatore che miri ad ampliare le conoscenze dei cittadini al fine di utilizzare in maniera più consapevole i prodotti finanziari offerti dal mercato, promuovendo e realizzando progetti su tale materia.

Il ruolo delle associazioni dei consumatori.

Il testo stabilisce che i progetti di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale siano rivolti a tutti i cittadini senza distinzioni e siano realizzati in primis dalle associazioni di consumatori maggiormente rappresentative a livello nazionale, iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo.

Viene, inoltre, prevista l'istituzione di un apposito organismo pubblico, il Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di

8. I dati indicati sono emersi dalla ricerca "L'educazione finanziaria in Italia: riflessioni e proposte per migliorare la cultura finanziaria del Paese", realizzata da Ambrosetti - The European House, 2007, in collaborazione con il Consorzio Patti chiari.

Allo stesso tema sono stati dedicati da The European House Ambrosetti due successivi rapporti presentati rispettivamente nel mese di novembre 2007 e nel mese di novembre 2008.

educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale, che tra i suoi compiti istituzionali ha tra l'altro proprio quello di programmare e promuovere iniziative di sensibilizzazione ed educazione finanziaria, per sostenere e migliorare il livello di conoscenza finanziaria dei cittadini, attraverso un programma sistematico che preveda un modello di educazione finanziaria adeguato.

Infine il testo prevede che il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca abbia la facoltà di inserire l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale tra le attività didattiche della scuola primaria e secondaria, in linea con le raccomandazioni delle istituzioni europee, provvedendo alla formazione sistematica degli insegnanti.

dal QI Mercato & Consumatori n. 10 del 2010



La risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

di Francesco Picarreta

L'obiettivo delle proposte.

Le proposte normative intendono migliorare il funzionamento del Mercato unico al dettaglio, compreso il mercato al dettaglio digitale, ed assicurare un elevato livello di protezione dei consumatori attraverso la garanzia dell'accesso a una risoluzione rapida, economica ed efficace delle controversie connesse all'acquisto di beni e alla fornitura di servizi.

La Direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie (direttiva ADR) mira, infatti, a garantire l'esistenza in tutti gli Stati membri dell'Unione europea di organismi extragiudiziali di alta qualità competenti per qualsivoglia controversia contrattuale tra consumatori e professionisti, a prescindere dalla natura dei beni e dei servizi acquistati, dalla modalità dell'acquisto (online o offline) e dal fatto che il contenzioso riguardi una transazione nazionale o transnazionale.

La piattaforma online.

Il Regolamento sulla risoluzione online dei contenziosi si propone, poi, di istituire una piattaforma online (piattaforma ODR - *on-line dispute resolution*) che fornirà a consumatori e imprese una sorta di sportello unico cui rivolgersi in caso di controversie nell'ambito di operazioni transfrontaliere di commercio elettronico.

L'Atto per il Mercato unico individua la legislazione concernente la risoluzione alternativa delle controversie come una delle dodici leve strategiche per stimolare la crescita e rilanciare il Mercato unico, in particolare il mercato digitale. Sostegno politico a tale strategia è stato annunciato dal Parlamento europeo e dal Consiglio.

La priorità strategica del futuro sistema ADR/ODR è stata riconosciuta, oltre che dall'Atto per il Mercato Unico, anche dal Consiglio europeo. In occasione della riunione informale del 30 gennaio 2012 i Capi di Stato e di Governo hanno chiesto agli Stati membri e al Parlamento di raggiungere un accordo entro il semestre.

I tempi dell'accordo.

La Presidenza danese ha inserito il negoziato sul pacchetto legislativo ADR/ODR tra le sue priorità e, alla luce delle conclusioni del Consiglio europeo di gennaio, ha intensificato gli sforzi per perseguire un accordo entro il semestre. La Presidenza ha raggiunto un accordo sulla base di un approccio generale, in occasione della riunione del Consiglio Competitività del 30-31 maggio 2012.

Le discussioni in Consiglio, già avviate nel dicembre 2011 sotto Presidenza polacca, hanno consentito di evidenziare alcune questioni rilevanti:

- il campo di applicazione, ritenuto troppo ampio da numerose delegazioni;
- gli obblighi di informazioni a carico dei professionisti, ritenuti troppo onerosi da parte di quasi tutte le delegazioni;
- i principi di qualità ed efficienza degli organismi ADR, per i quali si sta operando per un chiarimento delle relative disposizioni;
- gli oneri a carico degli Stati membri per quanto concerne le azioni di certificazione, notifica e monitoraggio degli organismi ADR conformi;
- la sostenibilità della piattaforma ODR, per la quale è stato costituito uno specifico Gruppo di esperti incaricato di assicurarne la compatibilità con i sistemi nazionali esistenti.

La delegazione italiana ha espresso pieno sostegno agli obiettivi della proposta. Tra le questioni sulle quali si stanno difendendo in particolare gli interessi italiani si richiamano le disposizioni concernenti le cosiddette "conciliazioni paritetiche".

Il Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti segue attivamente gli sviluppi del negoziato ed ha avviato un confronto costruttivo con la delegazione italiana attraverso il Gruppo di lavoro per la Conciliazione e l'Accesso alla Giustizia.

Il Parlamento europeo ha avviato di recente le discussioni sul pacchetto legislativo. Sono stati nominati due relatori: per la proposta di Direttiva è stato nominato relatore l'On. **Louis Grech** (Malta - Socialisti& Democratici), mentre per la proposta di Regolamento è stata nominata relatrice l'On. **Roza Grafina von Thun** (Polonia - Partito Popolare Europeo).

Il 29 febbraio 2012 si è tenuta presso il Parlamento una prima audizione pubblica che ha consentito di raccogliere commenti da parte delle parti interessate ed orientamenti preliminari da parte dei relatori: in particolare è emerso da parte dell'On. Thun l'interesse ad ampliare il campo di applicazione della proposta di Regolamento - attualmente limitato ai soli casi transfrontalieri - al fine di coprire anche i casi nazionali.

L'On. Thun ha auspicato la possibilità di realizzare uno studio di impatto specifico in materia. Il calendario dei lavori parlamentari potrebbe avere pertanto un certo ritardo. Il Presidente della commissione per il mercato interno e i consumatori (IMCO), referente in materia, ha già preannunciato un probabile rinvio del voto in commissione al mese di luglio 2012.

I prevedibili ritardi nel programma di lavoro del Parlamento potrebbero mettere a serio rischio le ambizioni della Presidenza danese e rinviare alla prossima Presidenza cipriota le prospettive di un accordo politico.

dal QI Mercato & Consumatori n. 1/2 del 2012

Le liti di consumo si possono risolvere senza ricorrere al giudice

di Vincenzo Maria Di Maro

Gli esperti le chiamano ADR, acronimo dell'espressione anglosassone che sta per **Alternative Dispute Resolution**. Sono i reclami che il consumatore può attivare con procedure alternative alla giustizia ordinaria, per risolvere delle controversie di consumo e di utenza con le imprese.

Due strumenti legislativi interconnessi.

L'Italia ha recepito nel proprio ordinamento giuridico la Direttiva 2013/11/UE sull'ADR per i consumatori.

Con il Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n° 130 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n° 191 del 19 agosto 2015) entrato in vigore lo scorso 3 settembre debuttano così anche in Italia le ADR, le procedure alternative per la risoluzione delle controversie tra consumatori e imprese. Della parte e-commerce si occupa invece il Regolamento (UE) 524/2013 ODR -Online Dispute Resolution, relativo alle controversie dei consumatori originate dai contratti stipulati online.



Insieme i due strumenti costituiscono il pacchetto legislativo ADR-ODR che, per la prima volta, introduce un set coordinato e omogeneo di regole: una piattaforma web online per tutta la Ue e procedure per la risoluzione alternativa delle controversie.

Come si fanno i reclami per controversie avvenute online?

Consumatori e imprese hanno un unico punto di accesso ed è la piattaforma ODR istituita dal regolamento 524. Attraverso organismi ADR che sono collegati alla piattaforma, consumatori e imprese hanno a disposizione un servizio di soluzione alternativa delle controversie di consumo tramite procedure ADR di qualità. La disponibilità nell'Unione di organismi ADR di qualità costituisce, quindi, un presupposto essenziale del corretto funzionamento della piattaforma per ODR.

Il perché di una regolazione organica.

La Direttiva è nata dalla constatazione che la risoluzione alternativa delle controversie (ADR) - che offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori ed imprese - non si è ancora sviluppata in maniera sufficiente e coerente nell'intera U.E.

Per i consumatori.

La conseguenza è che la disparità nella copertura, nella qualità e nella conoscenza dell'ADR tra gli Stati membri rappresenta una barriera al mercato interno ed è da annoverare tra le ragioni per cui molti consumatori evitano di effettuare acquisti transfrontalieri, temendo che eventuali controversie con le imprese non possano essere risolte in modo facile, rapido ed economico.

Per le imprese.

Per le stesse ragioni, le imprese potrebbero astenersi dal vendere ai consumatori che risiedono in altri Stati membri che non offrono un accesso sufficiente a procedure ADR di qualità elevata. Inoltre, le imprese stabilite in uno Stato membro che non dispone di sufficienti procedure ADR di alta qualità si trovano svantaggiate sul piano della concorrenza rispetto a quelle che hanno accesso a tali procedure e che possono, pertanto, risolvere le controversie con i consumatori in modo più rapido ed economico.

Il codice del consumo: il nuovo articolo 141.

La Direttiva, è destinata ad incidere profondamente sulla regolamentazione delle procedure di composizione extragiudiziale delle controversie tra consumatori e professionisti e, dunque, ha reso indispensabile una radicale revisione del testo dell'originario articolo 141 del decreto legislativo 6

APPROFONDIMENTI

Che cosa sono le ADR?

Il consumatore in relazione ad ogni contratto di vendita o prestazione di servizi che abbia dato luogo ad una controversia nazionale o transfrontaliera, può attivare con un reclamo una procedura ADR presso un organismo ADR sull'operato del quale vigila un'autorità competente, di cui si parla nel paragrafo "Le sei Autorità".

Che cosa non sono?

Non rientrano tra le controversie di consumo quelle che contrappongono i soli imprenditori così come i sistemi di reclamo offerti ai consumatori dalle imprese e gestiti dalle stesse imprese, né le forme di negoziazione diretta fra un consumatore e un'impresa, i procedimenti attivati da un'impresa nei confronti del consumatore, le conciliazioni in sede giudiziale, i conflitti che hanno origine da prestazione di servizi non economici d'interesse generale, vale a dire prestati senza un corrispettivo economico da una PA, le liti correlate all'assistenza sanitaria e quelle tra organismi pubblici di istruzione superiore.

Cos'è un Organismo ADR?

È un Ente pubblico o privato istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR. È iscritto in un apposito elenco (vedi articolo 141 decies Codice del consumo) tenuto dall'autorità di competenza.

settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), che di fatto non è stato mai attuato. Questa è la ragione per la quale si è deciso di dare attuazione alla presente Direttiva attraverso un intervento di novella operato sul Codice del consumo, ritenuto la sede naturale nella quale riportare la disciplina in materia di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

Una soluzione rapida e efficace.

Volontarietà, rapidità, efficacia, economicità, equità, trasparenza sono le parole chiave per leggere la nuova normativa in materia di ADR per i consumatori. Il Decreto Legislativo n° 130/2015 interviene per regolamentare le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra imprese stabilite nell'Unione e consumatori residenti nell'Ue attraverso l'intervento di un organismo Adr.

La Risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Per il recepimento della Direttiva, il Legislatore italiano ha apportato essenzialmente integrazioni e modifiche al Codice del Consumo, al fine di mantenere una disciplina unitaria della materia salvaguardando, il più possibile, l'impostazione del codice medesimo; in particolare, viene introdotto nella

Parte V, un Titolo II-bis "Risoluzione extragiudiziale delle controversie" e viene sostituito l'articolo 141 e inseriti altri nove articoli (dal 141-bis al 141-decies).

Il debutto delle Negoziazioni paritetiche.

Tra le principali novità introdotte dal predetto provvedimento normativo, vi è senza dubbio quella contenuta all'articolo 141-ter sulle cd. Negoziazioni paritetiche.

L'articolo 141-ter riprende quanto previsto dall'articolo 6, paragrafo 3, della Direttiva e attua in misura minimale, gli specifici principi e criteri direttivi contenuti nell'articolo 8, comma 1, della legge di delegazione europea 2013 - secondo semestre, n. 154 del 7 ottobre 2014, n. 154 che prevede l'esercizio dell'opzione sancita all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a) della direttiva.

L'esercizio di tale opzione consente, infatti, di disciplinare, valorizzare e riconoscere come procedure ADR anche le Procedure di Negoziazione paritetiche che costituiscono il modello di ADR più originale ed innovativo degli ultimi 25 anni.

Una best practice tutta italiana.

Si tratta di procedure ADR nate dall'esperienza delle associazioni dei consumatori ed utenti italiane maggiormente rappresentative a livello nazionale (iscritte nell'elenco ministeriale, di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo) che consente, previa stipula di appositi protocolli di intesa tra associazioni ed imprese, alle parti del rapporto di consumo - consumatore e azienda, tramite i propri rappresentanti - di confrontarsi al fine di trovare una soluzione condivisa, rapida ed economica.

Riconosciuta come *best practice* tutta italiana, va segnalato che il Parlamento Europeo nella propria risoluzione del 25 ottobre 2011 sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare (2011/2117 (INI) ha richiamato l'attenzione "sulla Conciliazione Paritetica italiana".

La commissione paritetica.

In particolare, viene determinata la composizione del collegio con un rappresentante delle associazioni dei consumatori ed utenti, di cui all'articolo 137 del Codice del consumo e un rappresentante dell'impresa. E per garantire la più ampia rappresentatività nazionale dei consumatori e la conseguente affidabilità della procedura, viene introdotto un limite non inferiore a 1/3 delle associazioni dei consumatori ed utenti iscritte nell'elenco ministeriale che devono aver sottoscritto con l'impresa il relativo protocollo nel quale riportare in dettaglio la relativa disciplina procedurale che dovrà rispondere ai requisiti minimi disciplinati dalla norma.

Altra novità è l'ingresso del settore dei servizi pubblici locali, secondo criteri indicati nell'accordo sancito in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni e Stato-Città ed autonomie locali del 26 settembre 2013, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n° 254 del 29 ottobre 2013.

Le sei Autorità.

Tra le novità di rilievo ci sono anche le 6 Autorità competenti ciascuna per il proprio settore economico di riferimento (articolo 141 - octies del Codice del Consumo):

- Ministero dello sviluppo economico
- Ministero della giustizia
- Consob - Commissione Nazionale per le Società e la Borsa
- Aeesg - Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
- Agcom - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni...
- Banca d'Italia

Si tratta di una novità normativa introdotta per soddisfare un'esigenza di regolamentazione di sistema; vengono, infatti, individuate quali "Autorità competenti", così come previste dalla direttiva, quelle presso le quali sono già funzionanti ed operative procedure ADR.

Al Ministero della giustizia compete il registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Al Ministero dello sviluppo economico competono le negoziazioni paritetiche (di cui all'articolo 141-ter) per i settori non regolamentati e gli organismi di conciliazione delle Camere di commercio diversi da quelli rientranti tra quelli della mediaconciliazione e attualmente iscritti presso il registro tenuto dal Ministero della Giustizia (ai sensi del D.Lgs n° 28/2010).

È prevista comunque la possibilità di individuare, tra le Autorità amministrative indipendenti, ulteriori Autorità competenti per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies.

È evidente in questo caso il riferimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, di recente istituzione, ed all'IVASS, che non hanno ancora attivato procedura ADR nei propri settori di competenza.

Al Ministero dello Sviluppo economico il punto di contatto della Commissione europea.

Si interfacerà con la Commissione europea (Articolo 18 della Direttiva) per notificare ciascun elenco e i relativi aggiornamenti e dal 9 luglio 2018, e successivamente ogni quadriennio, curerà una relazione sullo sviluppo e sul

funzionamento di tutti gli organismi ADR stabiliti sul territorio nazionale che verrà pubblicata e trasmessa alla Commissione europea.

Cosa fanno le sei Autorità.

A ciascuna Autorità competente viene attribuito il compito di istituire l'elenco degli organismi di risoluzione delle controversie che facciano richiesta di diventare organismi ADR, che siano in possesso dei requisiti, prescritti dal nuovo titolo II-bis del codice del consumo. Viene, altresì, attribuito a ciascuna autorità competente il compito di tenuta e vigilanza dell'elenco degli organismi ADR afferenti al proprio settore e di disciplinare, con propri provvedimenti, la relativa iscrizione, nonché di garantire il rispetto del requisito della sostanziale gratuità, per il consumatore della procedura ADR.

Viene, inoltre, stabilito il contenuto minimo di informazioni da inserire nell'elenco curato da ciascuna autorità competente e disciplinato il procedimento di cancellazione dall'elenco a seguito della perdita dei requisiti da parte di un organismo ADR.

Viene, infine, prescritto l'obbligo per ciascuna autorità competente di comunicare il proprio elenco, e ogni suo aggiornamento, al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.

Un tavolo di coordinamento e indirizzo a garanzia del successo.

Particolarmente importante, infine, è la previsione contenuta all'ultimo comma dell'articolo 141-octies, dell'istituzione, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, di un Tavolo di coordinamento e di indirizzo, composto da un rappresentante di ciascuna autorità competente, con compiti di definizione degli indirizzi relativi all'attività di iscrizione e vigilanza delle varie autorità competenti, nonché di definizione dei criteri generali di trasparenza e imparzialità e determinazione della misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR.

È evidente, dunque, l'importanza strategica di questo Tavolo tecnico nel quale dovranno essere declinati quei requisiti enunciati a volte in maniera generale nel provvedimento e che necessariamente dovranno garantire l'applicazione in concreto delle novità introdotte con il nuovo decreto legislativo e il reale successo di diffusione delle procedure ADR.

dal QI Mercato & Consumatori n. 1/2 del 2015

Le conciliazioni paritetiche promosse a livello europeo

di Emanuela Cappello

Il Ministero dello Sviluppo economico e Invitalia da circa quattro anni collaborano attivamente alla realizzazione di un'attività di promozione ed incentivazione delle "conciliazioni paritetiche", al fine di favorire il ricorso ad uno strumento per risolvere in tempi brevi ed efficaci eventuali problemi per l'acquisto di beni e servizi in particolare nei settori telefonico TLC e IT, dei trasporti e dei servizi postali.

Problematiche di piccola entità che molto spesso farebbero desistere i consumatori nel cercare di ottenere i rimborsi per un disservizio o un guasto di linea telefonica, piuttosto che di voci di costo per servizi non richiesti all'atto del contratto. Per questo la conciliazione è lo strumento adatto a:

- rispondere in modo rapido ed efficace alle istanze dei consumatori;
- risolvere le controversie in materia di consumo senza ricorrere al giudice;
- prevenire i contenziosi giudiziari.

Una forma più organica.

Nello scorso numero di Mercato&Consumatori (dicembre 2015) abbiamo parlato in maniera approfondita di come la recente disciplina adottata abbia reso più organico e dato una collocazione precisa allo strumento. La conciliazione paritetica che consente di risolvere le liti di consumo e di utenza tra le imprese e i consumatori senza ricorrere al giudice è entrata così a far parte anche formalmente dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie.

Difatti, con il recepimento della direttiva europea 2013/11/UE, il legislatore ha disciplinato, valorizzato e riconosciuto come vere e proprie procedure di risoluzione alternativa delle controversie, anche le procedure di Negoziazione Paritetiche che costituiscono il modello di ADR (alternative dispute resolution) più originale e innovativo degli ultimi 25 anni.

Come funzionano?

Le conciliazioni paritetiche sono procedure ADR nate dall'esperienza delle associazioni dei consumatori e utenti italiane maggiormente rappresentative a livello nazionale (iscritte nell'elenco ministeriale, di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo). Funzionano sulla base di appositi protocolli di intesa che vengono stipulati tra associazioni ed imprese e consentono al consumatore e all'azienda - tramite i propri rappresentanti - di confrontarsi per arrivare ad una soluzione condivisa, rapida ed economica.

Gli organismi ADR e i protocolli d'intesa.

A seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n. 130 del 2015 in materia di ADR, i protocolli di conciliazione sono stati validati o sono in corso di validazione ed iscrizione all'elenco tenuto dal Ministero dello sviluppo economico (o delle altre autorità competenti quali l'AGCOM per il settore delle telecomunicazioni), come organismi ADR che operano mediante negoziazioni paritetiche.

Oltre a questo elenco il MiSE cura anche l'elenco degli organismi ADR che sono costituiti dalle camere di commercio. Sul sito del Ministero dello sviluppo economico è possibile consultare questi elenchi e i protocolli d'intesa delle aziende che hanno aderito all'iniziativa di cofinanziamento dell'assistenza gratuita prestata ai consumatori dalle associazioni che li rappresentano in sede di conciliazione paritetica, secondo le modalità previste nel bando emanato dal MiSE in collaborazione con Invitalia.

Le aziende che hanno attualmente aderito sono: Alitalia, Trenitalia, il consorzio Net-comm, il gruppo Poste Italiane, Fastweb, H3G, Telecom Italia, Teletu, Vodafone e Wind.

Come ci si iscrive all'elenco?

Gli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi del codice del consumo, devono presentare la domanda d'iscrizione all'elenco alle rispettive autorità competenti indicate dall'art. 141-octies del codice del consumo. Gli organismi ADR iscritti in uno degli elenchi tenuti dalle autorità competenti indicate dall'articolo 141-octies del codice del consumo, sono caratterizzati dall'indipendenza ed imparzialità ed offrono ai consumatori procedure rapide, efficaci e a basso costo.

La gestione.

L'attività è finanziata con risorse messe a disposizione dal Ministero stesso, nell'ambito dei fondi per le iniziative a favore dei consumatori derivanti dalle sanzioni dell'Antitrust.

L'iniziativa gestita da Invitalia dal 2013, ha visto il progressivo incremento del ricorso da parte dei consumatori allo strumento della conciliazione paritetica fortemente sostenuta con convinzione e impegno da alcune fra le maggiori imprese italiane e dalle associazioni dei consumatori.

Il Bando attualmente in vigore, infatti, ha portato l'ingresso di nuove aziende e ha visto la costituzione di un cofinanziamento privato che si affianca a quello pubblico e costituisce uno strumento essenziale per incentivare l'utilizzo della conciliazione paritetica quale modello di successo per la gestione delle controversie di consumo, con riscontri del tutto positivi.

Procedure digitali.

La realizzazione da parte di Invitalia della piattaforma digitale per la gestione di tutto l'iter procedurale dell'attività, ha portato anche alla progressiva riduzione dei tempi di gestione ed erogazione del contributo. Si è attivato così un circuito virtuoso, dal momento che in tempi brevi le associazioni hanno potuto beneficiare del contributo forfettario per aver assistito gratuitamente il cittadino, garantendo così un incentivo ad un servizio che viene offerto ai consumatori.

Nel 2015, con la procedura interamente digitale, i risultati hanno fatto registrare un forte miglioramento della capacità amministrativa: le domande presentate sono state 13.872 di cui 13.274 ammesse per un contributo riconosciuto pari a € 722.455 (contributo PA € 457.015/contributo aziende € 265.440).

Relativamente al I e II trimestre 2016, le richieste presentate dalle associazioni di consumatori sono state 6.842, di cui 6.368 ammesse al contributo. Il valore totale del contributo riconosciuto è stato di € 349.455 (contributo PA € 222.095/contributo aziende € 127.360).

Nonostante il periodo di sospensione della presentazione delle richieste di contributo (1° luglio - 15 settembre 2016) e della contestuale sospensione dei termini di presentazione, a causa di una manutenzione straordinaria della piattaforma digitale, si può realisticamente prevedere un numero sempre crescente di richieste di rimborso. Ciò comporta anche un buon andamento dei risultati in termini di alta percentuale degli accordi raggiunti e soddisfazione del consumatore.

dal QI Mercato & Consumatori n. 1/2 del 2016



Al Ministero delle Attività Produttive la vigilanza sui concorsi a premio

di Antonio Porzio e Antonella Di Meo

Il 13 dicembre 2001 è stato pubblicato sulla gazzetta ufficiale n° 289 il regolamento sulle manifestazioni a premio, DPR 430/2001, contenente la nuova disciplina delle iniziative, poste in essere da imprese industriali e commerciali, che prevedono l'assegnazione di premi in occasione di campagne promozionali.

Nell'ambito delle manifestazioni distinguono:

- I concorsi a premio, in cui l'attribuzione dei premi offerti dipende dalla sorte, da qualsiasi congegno che affida esclusivamente all'alea la designazione del vincitore, dall'abilità o dalla capacità dei concorrenti;
- le operazioni a premio che, invece, prevedono le offerte di premi a tutti coloro che acquistano o vendono un determinato quantitativo di prodotti o servizi offrendone documentazione o le offerte di un regalo a tutti quelli che acquistano o vendono un determinato prodotto o servizio.

Il nuovo regolamento che entrerà in vigore decorsi 120 giorni dalla sua pubblicazione, dà attuazione alle modifiche legislative introdotte con la legge n.449 del 1998.

Il legislatore è intervenuto principalmente per deregolamentare la norma con l'abbandono del sistema delle autorizzazioni.

Si passa, per l'appunto, ad un sistema "dichiaratorio", cioè di comunicazione preventiva, peraltro obbligatoria per i soli concorsi a premio e le manifestazioni di sorte locali.

Tale comunicazione preventiva non è richiesta, invece, per le operazioni a premio, atteso che il controllo circa l'effettiva corresponsione dei premi promessi viene di fatto esercitato direttamente dai destinatari che possono denunciare eventuali inadempimenti ai competenti organi.

A gestire la materia sarà il Ministero delle attività produttive anche per quanto concerne la vigilanza e il controllo, fatta eccezione per le manifestazioni di sorte locali e per gli adempimenti di natura fiscale.

Un ruolo essenziale che richiederà: l'individuazione dell'eventuale presenza nelle iniziative premiali di tecniche, strategie e modalità di svolgimento che in modo non equivoco diano luogo ad attività espressamente vietate (o che, ad un più ponderato esame, sottendano comportamenti fraudolenti o, comunque, contrari al pubblico affidamento) ed il momento successivo

dell'accertamento eventuale della violazione e dell'irrogazione delle sanzioni previste.

Per queste funzioni, così importanti e delicate, il Ministero delle attività produttive potrà avvalersi della collaborazione delle Camere di commercio presso cui è già costituito l'ufficio del responsabile della tutela della fede pubblica e dei consumatori Il quale, peraltro, in alternativa al notaio, così come prevede il regolamento, dovrà essere presente ogni qualvolta occorra attribuire un premio mediante estrazione.

Un impegno che andrà assolto con il massimo della puntualità, efficienza e tempestività, atteso che le iniziative del genere sono programmate e gestite dalle aziende con gran dispendio di energie umane e materiali e che i tempi di attuazione sono progettati anche in funzione delle esigenze del mercato e a volte della disponibilità di spazi pubblicitari.

Il regolamento modifica la durata massima delle operazioni a premio, che viene elevata a cinque anni, e conferma in un anno la durata massima dei concorsi a premi; nel periodo di durata vanno ricompresi tanto le fasi relative all'individuazione dei vincitori, quanto termine ultimo per richiedere il premio e viene stabilito il termine massimo (sei mesi dalla conclusione della manifestazione) per la consegna dei premi agli aventi diritto.

Oggetto di premio possono essere anche beni immobili, vietati, invece, dalla previgente normativa.

Diversamente dalla precedente normativa, i premi che nei concorsi non verranno richiesti o non saranno assegnati andranno devoluti, non più agli organi di protezione sociale dei Comuni, ma alle Onus, e quelli rifiutati potranno rimanere nella disponibilità del promotore.

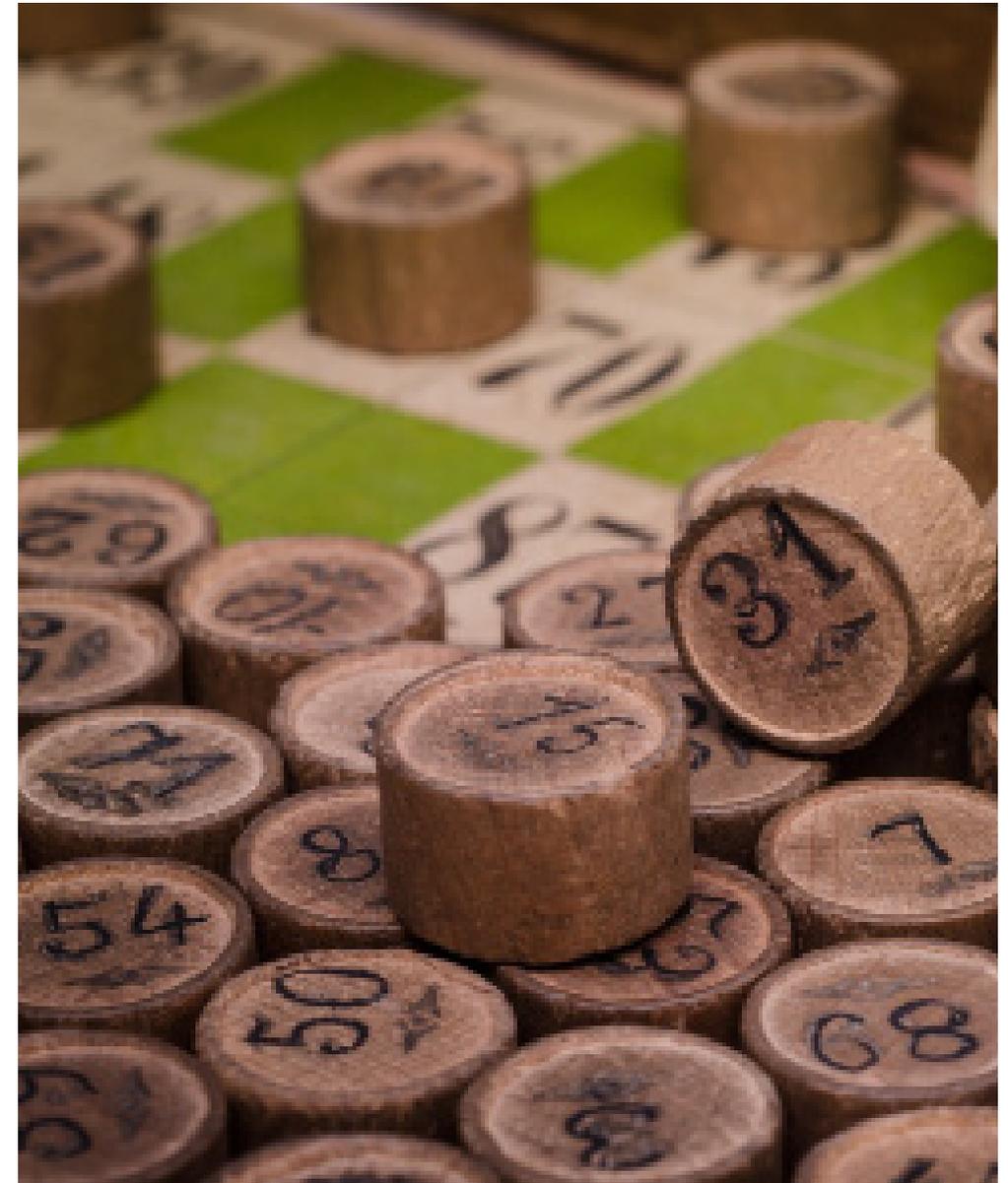
Con la nuova disciplina, venuto meno il sistema autorizzatorio, è definita la misura della cauzione, prestata a garanzia del conferimento dei premi e consiste nel 20 per cento del montepremi previsto per le operazioni a premio e nel 100 per cento del valore dei premi promessi in occasione di concorsi a premio. Viene, peraltro, stabilito che detta cauzione non deve essere versata se il premio viene corrisposto contestualmente all'atto di acquisto.

Sono escluse dall'assoggettamento alla normativa sulle manifestazioni a premio quelle iniziative commerciali svolte da emittenti radiotelevisive che attribuiscono i premi agli spettatori presenti nello studio (salvo che l'iniziativa per incentivare lo smercio di un prodotto o servizio di altra impresa) e di quelle che destinano i premi ad enti e istituzioni pubbliche aventi finalità eminentemente sociali o benefiche.

La Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei

Consumatori è al momento impegnata a strutturare l'Ufficio "Manifestazioni a premio" in modo tale da organizzare al meglio lo svolgimento delle funzioni amministrative, assicurando altresì la realizzazione di procedure semplici, celeri e, in previsione, informatizzate, per la gestione dei relativi rapporti con le imprese promotrici delle manifestazioni a premio.

dal QI Mercato & Consumatori n. 5 del 2001



Pacchetto liberalizzazioni: un vero punto di svolta

della Redazione QI Mercato&Consumatori

Libere professioni: più flessibilità e libertà di scelta.

Il professionista avrà maggiore libertà di offrire un servizio sempre più competitivo, con più possibilità di scelta per i consumatori.

- Niente più tariffe obbligatorie fisse o minime. Le parcelle saranno negoziabili fra le parti e potranno essere legate al risultato della prestazione.
- Possibilità per i liberi professionisti di usare la pubblicità per far conoscere i servizi che offrono. Il cliente potrà scegliere meglio in base alle proprie esigenze.
- Via libera a società interdisciplinari formate da professionisti con diverse specializzazioni (architetti, avvocati, commercialisti ecc.). Aumenta l'offerta di servizi integrati e si formano studi italiani più competitivi a livello internazionale.

Concorrenza e commercio: porte aperte alle nuove opportunità.

Sarà più facile gestire nuovi esercizi commerciali, con più concorrenza nel mercato e condizioni di pari opportunità tra i commercianti.

Niente più requisiti professionali previsti dalle leggi regionali per aprire un negozio, eccetto bar, ristoranti ed esercizi alimentari.

- Abolito l'obbligo di osservare una distanza minima tra un negozio e l'altro.
- Possibilità di ampliare liberamente l'assortimento delle merci del proprio negozio per venire incontro alle esigenze della clientela.
- Niente più divieti temporali o quantitativi per le vendite promozionali da parte dei singoli negozi.
- I negozi alimentari potranno vendere prodotti di gastronomia da consumare sul posto.

Pane: facilitazioni e maggiori possibilità.

Si facilita l'apertura dei panifici e l'ampliamento dell'offerta. Ci saranno più investimenti e occupazione, e una maggiore scelta per il consumatore. Niente più limiti alla produzione di pane e al numero di panifici. Per aprire un panificio, da oggi basta presentare una dichiarazione di inizio attività (DIA) e possedere i requisiti igienico-sanitari, urbanistici e ambientali.

Farmaci: medicinali da banco venduti negli esercizi commerciali.

Farmaci da banco e quelli non soggetti a ricetta medica in vendita anche nei negozi e al supermercato. Sarà più facile acquistare i medicinali e ci sarà più occupazione per i farmacisti.

- Libertà di applicare sconti sui farmaci.
- Libertà sulla quantità e varietà dei farmaci che può detenere il grossista, con il vantaggio di evitare l'accumulo di scorte e di garantire prezzi più contenuti.
- Le società tra farmacisti potranno gestire più esercizi (massimo quattro) anche al di fuori della provincia.
- Oltre il principio ereditario. L'erede, privo dei requisiti necessari per condurre la farmacia di famiglia (laurea e iscrizione all'albo), deve cederla entro due anni dal decesso del genitore.

Taxi: un'offerta maggiore e un servizio migliore.

Verrà potenziato il servizio pubblico dei taxi per adeguarlo alla domanda del mercato. Ci sarà più occupazione nel settore e maggiore offerta e trasparenza per i consumatori.

Ora i Comuni, specie per fronteggiare situazioni di emergenza o eventi particolari, possono:

- Assegnare nuove licenze anche a chi ne è già titolare, superando il limite previsto dalla normale programmazione numerica. I tassisti titolari di più licenze dovranno avvalersi di lavoratori subordinati.
- Rilasciare licenze temporanee.
- Prevedere turni giornalieri aggiuntivi.
- Utilizzare veicoli sostitutivi o aggiuntivi e introdurre servizi sperimentali, rivolti ad esempio ai pensionati, alle scuole o agli alberghi.
- Formare un comitato per monitorare il servizio e adeguarlo alla domanda.
- Fissare tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti, ad esempio da aeroporti o stazioni ferroviarie.

Passaggi di proprietà: dal venditore al compratore senza passare per il notaio.

Per autenticare la firma nei passaggi di proprietà di un bene mobile (auto, motorini, barche ecc.) non occorre più rivolgersi necessariamente a un notaio, bensì anche a un qualsiasi Comune o Sportello telematico dell'automobilista, tenuti a rilasciare l'autentica a vista, con eliminazione dei costi della parcella notarile per gli utenti.



Rc auto: cresce la fiducia, migliora il servizio.

“Nasce” la figura dell’agente plurimandatario, che offrirà un maggiore assortimento di polizze, anche di compagnie diverse, indirizzando il proprio cliente a quella più idonea. Si rafforza il rapporto di fiducia tra assicurato e agente assicuratore, con una più ampia possibilità di scelta per il consumatore, una maggiore trasparenza delle tariffe e una migliore gestione della concorrenza.

Prezzi: settore agroalimentare, nuovi strumenti di controllo.

Saranno messi a disposizione di Comuni e Regioni programmi di rilevazione dei prezzi dei prodotti agroalimentari che permetteranno di rendere pubbliche le variazioni di costo degli stessi. Questo aumenterà la trasparenza e la consapevolezza nelle scelte dei consumatori, contrastando le speculazioni.

Conti correnti bancari: più trasparenza e meno spese.

- L’utente deve essere informato dalla banca di eventuali variazioni economiche del contratto, per iscritto e con un preavviso minimo di 30 giorni.
- Da oggi chiudere un conto non costa nulla. Indipendentemente da variazioni contrattuali o comunicazioni da parte della banca, il conto corrente può essere estinto senza alcuna penalità né spese di chiusura.

Commissioni: basta alle commissioni consultive; meno tempi burocratici, meno costi amministrativi e conflitti di interesse.

Si sopprimono:

- Le commissioni presso le Camere di Commercio per l’iscrizione al ruolo degli agenti immobiliari e la rispettiva commissione ministeriale di secondo grado per l’esame di ricorsi.
- La commissione camerale per l’iscrizione al ruolo degli agenti di commercio e la rispettiva commissione ministeriale per l’esame dei ricorsi.
- Le commissioni provinciali e comunali per il rilascio della licenza di pubblico esercizio (in questo modo, per esempio, il comune non dovrà più attendere il parere della commissione ad hoc per dare il proprio via libera o il proprio diniego per rilasciare la licenza per aprire bar o ristoranti).
- Si escludono, inoltre, i mediatori immobiliari ancora in attività dalla composizione della relativa commissione d’esame, presso le Camere di Commercio, per l’abilitazione dei nuovi operatori.

Trasporto pubblico: gli Enti locali possono prevedere linee aggiuntive e disciplinare accesso, transito e fermata dei veicoli.

Al fine di favorire il pieno esercizio del diritto dei cittadini alla mobilità, i Comuni possono prevedere linee aggiuntive di trasporto pubblico di passeggeri (in ambito comunale e intercomunale) che possano essere svolte in tutto il territorio o in tratte e per tempi predeterminati anche dai soggetti privati in possesso dei necessari requisiti tecnico-professionali e morali.

Aumenta così la qualità del servizio offerto, crescerà il numero di utenti e miglioreranno le condizioni del traffico.

Inoltre, a tutela del diritto alla salute, alla sicurezza e a una adeguata mobilità, le Regioni e gli Enti locali potranno disciplinare l’accesso, il transito e la fermata di ciascuna categoria di veicolo nelle diverse aree dei centri abitati.

Antitrust: nuovi poteri ne accrescono il raggio d’azione.

Sono tre i nuovi strumenti che l’Antitrust può attivare: misure cautelari; impegno dell’impresa a rimuovere prima della condanna l’infrazione; riduzione della sanzione in caso di collaborazione. Così l’Autorità potrà agire con maggiore tempestività e i comportamenti degli attori sul mercato diventeranno più concorrenziali.

dal QI Mercato & Consumatori n. 3 del 2007

Direttiva Servizi Un nuovo strumento per la crescita

di Daniela Paradisi

Il decreto Legislativo 26 marzo 2010, n. 59, relativo ai servizi nel mercato interno (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 94 del 23/04/2010, S.O. n. 75), recepisce Direttiva 2006/123/CE, la cosiddetta **Direttiva Servizi** del Parlamento europeo e del Consiglio - del 12 dicembre 2006 - semplificando il quadro giuridico esistente.

La direttiva è uno dei tasselli per la crescita economica e dell'occupazione - oltre che per lo sviluppo della competitività dell'Unione europea - in quanto permette di superare i numerosi ostacoli di ordine giuridico che si frappongono all'effettivo esercizio della libertà di stabilimento dei prestatori e della libera circolazione dei servizi negli Stati membri.

Un comparto fondamentale per economia e occupazione.

È proprio sui servizi che L'Europa punta per restare competitiva a livello globale: questi, difatti, oltre a pesare per il 70 per cento sul Pil, rappresentano un settore chiave in materia di occupazione, soprattutto femminile.

La direttiva fornisce dunque un contributo decisivo al processo di liberalizzazione e semplificazione del mercato dei servizi, coerentemente con le previsioni contenute nella strategia di Lisbona.

L'iter normativo.

L'atto di trasposizione è stato predisposto anche sulla base dei principi e criteri di delega contenuti nell'articolo 41 della legge 7 luglio 2009, n. 88 (Legge comunitaria 2008). Si è ritenuto opportuno, per ragioni di chiarezza sistematica, riunire in un solo testo sia le disposizioni generali relative all'accesso e all'esercizio di un'attività di servizi - inclusi gli aspetti relativi alla qualità dei servizi, alla tutela dei destinatari di servizi e alla collaborazione amministrativa - sia le disposizioni relative alle modifiche apportate, per conformarne la disciplina alla direttiva, a specifiche attività di servizi.

Lo schema di decreto, approvato in esame preliminare nella seduta del Consiglio dei ministri del 17 dicembre 2009, è stato modificato per tenere conto dei pareri delle Commissioni parlamentari della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica.

Le peculiarità.

Si tratta di una direttiva, tuttavia, diversa dalle altre: non doveva infatti limitarsi a trasporre nell'ordinamento determinate disposizioni e principi

comunitari, ma soprattutto elaborare un quadro giuridico nazionale sulla base dei principi della direttiva.

Non una direttiva di armonizzazione, quindi, quanto una direttiva che punta all'armonizzazione progressiva; questo sulla base di un complesso ragionato di strumenti che dovrebbero rendere il sistema dei servizi meno frammentato e più competitivo.

L'obiettivo prioritario da raggiungere è dunque l'armonizzazione dei regimi normativi di accesso e di esercizio delle attività e l'eliminazione degli ostacoli alla prestazione nel mercato interno, che impedisce ai prestatori di espandersi oltre i confini nazionali e di sfruttare appieno il mercato unico.

Gli obiettivi principali.

La direttiva, come detto, rientra nel quadro della "strategia di Lisbona" e - in vista della realizzazione di un mercato interno dei servizi - si prefigge quattro obiettivi fondamentali:

- facilitare la libertà di stabilimento e la libertà di prestazione di servizi nell'Ue;
- rafforzare i diritti dei destinatari in quanto utenti di tali servizi;
- promuovere la qualità dei servizi;
- stabilire una cooperazione amministrativa effettiva tra gli Stati membri.

A tal fine la direttiva stabilisce un quadro giuridico generale favorevole all'esercizio della libertà di stabilimento dei prestatori di servizi, nonché della libera circolazione dei servizi stessi, garantendone nel contempo un elevato livello di qualità.

Modernizzare e semplificare.

Per il raggiungimento dell'obiettivo la direttiva prevede una razionalizzazione normativa e amministrativa della regolamentazione e, in particolare, di tutte le procedure e le formalità relative all'accesso e allo svolgimento dell'attività; la creazione di una rete di assistenza reciproca per garantire il controllo dei prestatori e dei loro servizi; l'istituzione di un sistema elettronico per lo scambio di informazioni tra gli Stati.

Favorire la semplificazione amministrativa.

Con l'obiettivo generale della modernizzazione, la direttiva indica un percorso che parte dalla semplificazione amministrativa.

Tra i criteri stabiliti assumono particolare rilievo la limitazione dell'obbligo di autorizzazione preliminare alle attività di servizio (sostituendolo, tutte le volte che sia possibile, con la tacita autorizzazione da parte delle autorità competenti allo scadere di un determinato periodo) e la previsione di requisiti per l'accesso all'attività solo se giustificati da motivi di ordine pubblico,

pubblica sicurezza, sanità pubblica o tutela dell'ambiente, sempre alla condizione che ciò sia conforme ai principi di non discriminazione, necessità e proporzionalità ripetutamente richiamati. Ma vediamo più nel dettaglio i contenuti della direttiva.

Il campo di applicazione.

La direttiva stabilisce un quadro giuridico generale per qualsiasi servizio fornito dietro corrispettivo economico (ad eccezione dei settori esclusi), tenuto conto della specificità di talune attività o professioni.

Sono esclusi i seguenti servizi:

- servizi non economici d'interesse generale;
- servizi finanziari (quali l'attività bancaria, il credito, l'assicurazione e la riassicurazione, le pensioni professionali o individuali, i titoli, gli investimenti, i fondi, i servizi di pagamento e quelli di consulenza nel settore degli investimenti);
- servizi di comunicazione elettronica in relazione alle materie disciplinate dalle direttive in materia;
- servizi nel settore dei trasporti, ivi compresi i servizi portuali;
- servizi delle agenzie di lavoro interinale;
- servizi sanitari;
- servizi audiovisivi;
- le attività di azzardo che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna;
- le attività connesse con l'esercizio di pubblici poteri;
- alcuni servizi sociali (nel settore degli alloggi, dell'assistenza all'infanzia, alle famiglie e alle persone bisognose);
- servizi privati di sicurezza;
- servizi forniti da notai e ufficiali giudiziari nominati con atto ufficiale della pubblica amministrazione.

Che cosa prevede la direttiva.

Per facilitare la libertà di stabilimento, la direttiva prevede:

- l'obbligo di valutare la compatibilità dei regimi di autorizzazione alla luce dei principi di non discriminazione e di proporzionalità;
- l'obbligo di rispettare determinati principi quanto alle condizioni e alle procedure di autorizzazione applicabili al settore dei servizi;
- il divieto di alcuni requisiti giuridici esistenti nelle legislazioni di determinati Stati membri e che non possono essere giustificati, ad esempio i requisiti di nazionalità;
- l'obbligo di valutare la compatibilità di un certo numero di altri requisiti giuridici alla luce dei principi di non discriminazione e di proporzionalità.

Facilitare la libera prestazione temporanea di servizi transfrontalieri.

Per rafforzare la libera prestazione di servizi, la direttiva prevede che gli Stati membri debbano garantire il libero accesso a un'attività di servizi, nonché il suo libero esercizio sul loro territorio.

Lo Stato membro nel quale il prestatore di servizi si reca, potrà imporre il rispetto dei propri requisiti solo alle seguenti condizioni: che siano non discriminatori, proporzionati e giustificati per ragioni relative all'ordine pubblico, alla pubblica sicurezza, alla salute pubblica o alla tutela dell'ambiente. La direttiva prevede peraltro un certo numero di importanti deroghe a questo principio, ad esempio in materia di qualifiche professionali, di distacco dei lavoratori e per i servizi di interesse economico generale.

Rafforzare i diritti dei consumatori in quanto utenti di servizi.

Nel quadro della tutela dei diritti dei destinatari dei servizi, la direttiva:

- precisa il diritto dei destinatari a utilizzare servizi in altri Stati membri
- stabilisce il diritto dei destinatari a ottenere informazioni sulle regole applicabili ai prestatori di servizi - qualunque sia il loro luogo di stabilimento - e sui servizi offerti da un prestatore di servizi.



Garantire la qualità dei servizi.

Nel quadro della qualità dei servizi, la direttiva mira a:

- rafforzare la qualità dei servizi incoraggiando ad esempio la certificazione volontaria delle attività o l'elaborazione di carte di qualità;
- favorire l'elaborazione di codici di condotta europei, in particolare da parte di organismi o associazioni professionali.

Stabilire una cooperazione amministrativa effettiva tra gli Stati membri.

Per facilitare lo stabilimento e la libera circolazione dei servizi nell'Unione europea, la direttiva:

- stabilisce un obbligo legale vincolante per gli Stati membri affinché collaborino con le autorità di altri Stati membri per garantire un controllo efficace delle attività di servizi nell'Unione, evitando una moltiplicazione dei controlli. Viene inoltre creato un meccanismo di allerta tra gli Stati membri;
- costituisce la base per lo sviluppo di un sistema elettronico di scambio di informazioni tra gli Stati membri, indispensabile alla realizzazione di una cooperazione amministrativa effettiva tra loro.

La metodologia di applicazione.

La regola generale prevista per rendere effettivamente applicabile il principio di libertà di stabilimento dei prestatori di servizi consiste nell'espresso divieto imposto agli Stati membri di subordinare l'accesso e l'esercizio ad alcun regime autorizzatorio.

Le eccezioni.

Questa regola può subire eccezioni esclusivamente in presenza di motivi di interesse generale che giustifichino la presenza di autorizzazioni specifiche per l'esercizio del servizio.

Il concetto di interesse generale non viene definito dalla direttiva, ma è legato a quanto stabilito dalle pronunce della Corte di giustizia europea. Il testo fornisce un elenco aperto, seppur non esaustivo: ordine pubblico, sicurezza pubblica, incolumità pubblica, sanità pubblica, tutela dei consumatori, lotta alla frode, tutela dell'ambiente, ambiente urbano, salute animale, proprietà intellettuale, conservazione del patrimonio, obiettivi di politica sociale e culturale.

La direttiva ribadisce, per limitare le possibili scelte derogatorie degli Stati membri, che il regime esistente non potrà comunque essere in nessun modo discriminatorio nei confronti degli operatori esteri.

In secondo luogo è necessario che l'obiettivo prefissato con le deroghe non

possa essere raggiunto dallo Stato membro mediante altra misura che non sia di tipo autorizzatorio.

Le tutele.

Gli Stati membri, comunque, non possono subordinare l'accesso a requisiti considerati dal legislatore comunitario di per sé discriminatori. In proposito la direttiva richiama espressamente circostanze e presupposti che di per sé sono considerati non legittimi proprio perché discriminatori.

Tali infatti sono i requisiti basati su cittadinanza e residenza, sull'esistenza di uno stabilimento nello Stato o sull'iscrizione in un determinato registro o ruolo.

A tal fine gli Stati membri devono riesaminare tutta la legislazione esistente, così da verificare che il corpus delle disposizioni interne rispetti i principi di non discriminazione, di necessità (giustificati da motivi d'interesse generale) e di proporzionalità (non è possibile raggiungere gli stessi obiettivi con misure meno restrittive). Nel caso in cui gli Stati accertino il mancato rispetto di tali principi, sarà loro obbligo modificare la propria legislazione interna.

I prestatori, infatti, devono essere liberi di fornire un servizio in un altro Stato membro diverso da quello in cui sono stabiliti attraverso il libero accesso e il libero esercizio dell'attività.

Gli Stati non possono adottare criteri che ostacolino la libera prestazione e che non siano conformi ai principi comunitari della non discriminazione, della necessità e della proporzionalità.

La direttiva fornisce un elenco di requisiti che non possono essere in alcuna circostanza imposti.

Parte delle disposizioni della direttiva è finalizzata alla creazione e al rispetto di un sistema che possa mantenere un elevato livello di qualità dei servizi, con conseguente tutela dei consumatori.

Gli Stati membri devono provvedere affinché i prestatori mettano a disposizione del destinatario una serie di informazioni relative all'attività svolta, tra le quali: nome, status, forma giuridica, indirizzo postale del prestatore, condizioni generali del contratto, prezzo, eventuali garanzie post vendita.

Il decreto legislativo.

Il decreto legislativo attua l'obiettivo prioritario della direttiva, ossia la semplificazione normativa e amministrativa della regolamentazione e, in particolare, delle procedure e delle formalità relative all'accesso e allo svolgimento dell'attività.

Il recepimento è stato attuato seguendo il percorso indicato dalla direttiva; per

la verifica della compatibilità ai provvedimenti e ai criteri stabiliti si è avviata quindi un'operazione di monitoraggio.

Si tratta di uno dei principali adempimenti per il recepimento del provvedimento: a tutti gli Stati membri è stato richiesto l'esame di tutte le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia di accesso e di esercizio di un'attività di servizio, al fine di valutarne la conformità.

Alla prima fase di censimento delle disposizioni nazionali che influenzano l'accesso e l'esercizio di attività di servizi, è seguita una fase di valutazione dei regimi autorizzatori e dei requisiti censiti, per poi procedere all'eventuale modifica o eliminazione dall'ordinamento dei regimi e dei requisiti contrari al dettato comunitario.

In tal modo si sono perseguiti gli obiettivi di semplificazione delle pratiche amministrative mediante la limitazione dell'obbligo di autorizzazione preliminare alle attività di servizio e l'introduzione della dichiarazione di inizio di attività alle autorità competenti; nonché la previsione di requisiti per l'accesso all'attività solo se giustificata da motivi di ordine pubblico, pubblica sicurezza, sanità pubblica o tutela dell'ambiente.

Nel presupposto che la normativa di recepimento dovesse tener conto del rispetto dei principi di non discriminazione, necessità, proporzionalità, sono state eliminate le forme di discriminazione fondate sulla cittadinanza e quelle indirette che determinano risultati analoghi, quali obbligo di residenza, domicilio e stabilimento.

Per i settori di competenza del Ministero dello Sviluppo economico sono stati numerosi gli interventi, che si riportano in sintesi.

Unificati i requisiti per l'accesso al commercio.

Il decreto è intervenuto eliminando la differenziazione esistente nelle varie Regioni e unificando, su tutto il territorio nazionale, i requisiti di onorabilità e di professionalità prima esistenti.

Nell'ordinamento italiano - nella quasi totalità dei casi - la legittimazione all'avvio di un'attività è indissolubilmente correlata al possesso dei requisiti soggettivi od oggettivi prescritti. Ciò significa che sono i requisiti e i presupposti a determinare la sussistenza del diritto all'avvio dell'attività, e al relativo esercizio, in capo al soggetto aspirante.

Dia immediata per gli esercizi di vicinato e le forme speciali di vendita.

Nel caso dell'apertura degli esercizi di vicinato (ovvero i negozi aventi una superficie netta di vendita non superiore a 150 m² nei comuni con popolazione

residente inferiore a 10mila abitanti e una superficie netta di vendita non superiore a 250 m² per i comuni con popolazione residente superiore a 10mila abitanti), nonché per le forme speciali di vendita (spacci interni, apparecchi automatici, vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione, vendite presso il domicilio dei consumatori in luogo della comunicazione è stata prevista la dichiarazione di inizio attività (Dia) a efficacia immediata.

La Dia immediata consente l'avvio dell'attività contestualmente all'invio della comunicazione al comune competente per territorio.

La precedente disciplina, invece, obbligava l'aspirante commerciante ad attendere il decorso di trenta giorni a far data dalla comunicazione.

Somministrazione di alimenti e bevande (bar e ristoranti).

Il decreto prevede il mantenimento del provvedimento di autorizzazione, vista la necessità di garantire le particolari tutele di sostenibilità ambientale e sociale; di viabilità e ordine pubblico; nonché di tutela di zone di pregio storico e artistico. In caso di trasferimento di sede e di titolarità e di gestione dell'attività (subingressi) viene prevista la dichiarazione di inizio di attività rispettivamente a efficacia differita a trenta giorni e immediata.

Nelle zone da sottoporre a tutela i comuni possono adottare una programmazione delle aperture. Questa può prevedere divieti o limitazioni all'apertura di nuovi esercizi; deve limitarsi però, ai casi in cui ragioni non altrimenti risolvibili di sostenibilità ambientale, sociale e di viabilità, rendano impossibile consentire ulteriori flussi di pubblico.

In ogni caso, resta ferma la finalità di tutela e salvaguardia delle zone di pregio artistico, storico, architettonico e ambientale e sono vietati criteri legati alla verifica di natura economica o fondati sulla prova dell'esistenza di un bisogno economico, come pure quelli basati sulla prova di una domanda di mercato, quali entità delle vendite di alimenti e bevande e presenza di altri esercizi di somministrazione.

Attività artigianali.

Il decreto interviene, nel caso dell'apertura delle attività di acconciatore, di estetista e di tintolavanderia, semplificando l'accesso all'attività. In luogo dell'autorizzazione viene pertanto prevista la dichiarazione di inizio attività a efficacia immediata.

La Dia immediata - come detto - consente l'avvio dell'attività contestualmente all'invio della comunicazione al comune competente per territorio.

La precedente disciplina obbligava invece l'aspirante artigiano a ottenere l'autorizzazione.

Ruoli, albi ed elenchi.

Il decreto ha inoltre eliminato ruoli ed elenchi quale presupposto per l'avvio dell'attività nei casi di attività di intermediazione commerciale e di affari, di agente e rappresentante di commercio e di mediatore marittimo.

Va evidenziato che non vengono modificati in alcun modo i requisiti necessari per accedere a queste attività, né tantomeno la possibilità - da parte delle autorità competenti - di verificarne il possesso. La scelta risulta quindi in linea con i criteri di semplificazione della direttiva e non inficia in alcun modo il livello di professionalità richiesto ai soggetti aspiranti.

dal QI Mercato & Consumatori n. 9 del 2010



Le liberalizzazioni del Governo Monti

di Emanuela Cappello

Le azioni del Governo per ricreare l'immagine del nostro Paese.

Liberalizzare e semplificare, sono due dei binari intrapresi da alcune misure del Governo, che operano in un più ampio intervento di liberalizzazione del mercato finalizzato allo sviluppo della produttività, toccando ampi settori dell'economia nazionale, al fine di rivitalizzare un mercato reso debole dalla crisi economica, con l'obiettivo di ampliare le opportunità di lavoro e le prospettive di mobilità e di promozione sociale.

Apertura di mercati e sfoltoimento di pratiche inutili.

Per entrare nella portata del programma di liberalizzazione e semplificazione bisogna incrociare due provvedimenti, che esaminiamo nel "punto" di questo numero di mercato&consumatori:

- il decreto "liberalizzazioni" 24 gennaio 2012, n. 1 - convertito con modificazioni dalla legge 27/2012 (c.d. Crescitalia) "disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività" (G.U. n. 71 del 24 marzo 2012 - s.o. n.53)
- il decreto "semplificaitalia" 9 febbraio 2012, n.5 - convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 35/2012 "disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo" (G.U. n. 82 del 6 aprile 2012 - s.o. n.69)

L'incrocio tra i due decreti dimostra che misure di deregulation e snellimento si trovano in entrambi, un primo traguardo che prevede ulteriori tappe con l'adozione di diversi decreti attuativi, per tradurre in realtà effettive queste misure introdotte sul piano normativo.

Nuovo impulso al lavoro già avviato in passato.

Il quadro si completa se si guarda al percorso tracciato in passato da altri Governi; basta guardare ai pacchetti liberalizzazioni di Bersani: il disegno ordito da Monti, infatti, vuole ridare una nuova spinta verso quei principi di libertà individuale ed economica e di concorrenza sanciti dalla Costituzione e dal diritto dell'Ue, disciplinando anche una nuova procedura per l'abrogazione di quelle norme che limitano l'avvio delle attività economiche, prevedendo che gli enti locali si adeguino a tali principi.

Alcuni contenuti del Crescitalia.

Servizi bancari e assicurativi, imprese, trasporti e servizi pubblici locali,

professioni, farmacie, distributori di carburanti, vediamo cosa cambia in questi settori toccati dal provvedimento.

Servizi bancari.

- definizione delle caratteristiche delle spese dei conti correnti base destinati all'accredito e al prelievo di pensioni ammontanti fino a 1.500 euro mensili
- accordi e provvedimenti per ridurre le commissioni relative all'utilizzo di carte di credito
- semplificazione delle procedure per estinguere le ipoteche iscritte a garanzia di mutui
- si consente al cliente di scegliere la polizza vita più conveniente, qualora l'erogazione di un mutuo sia condizionata alla stipula di un contratto di assicurazione sulla vita.

Servizi assicurativi.

- incentivazione dell'efficienza produttiva delle imprese, controllo dei costi dei risarcimenti e contrasto delle frodi: si interviene sul sistema del risarcimento diretto, sulla dematerializzazione dei contrassegni, sulle sanzioni previste per la falsa attestazione di uno stato di invalidità derivante da incidente stradale. Sul sistema di accertamento e liquidazione dei danni derivanti dalla circolazione dei veicoli
- ispezione del veicolo e "scatola nera" per consentire una riduzione delle tariffe
- maggiore controllo della risarcibilità per le lesioni di lieve entità alla persona
- obbligo per gli intermediari che offrono servizi e prodotti rc-auto e natanti di informare il cliente sulla tariffa e sulle altre condizioni contrattuali proposte da almeno tre compagnie assicurative non appartenenti ai medesimi gruppi

Imprese.

- introduzione nel codice civile del nuovo articolo 2463-bis avente ad oggetto la società semplificata a responsabilità limitata, che può essere costituita da persone fisiche che non abbiano compiuto i 35 anni di età.

Trasporti.

- creazione dell'Autorità di regolazione dei trasporti: autorità indipendente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori
- promozione della concorrenza e liberalizzazione del settore
- attribuzione all'Autorità di regolazione della definizione degli ambiti del servizio pubblico ferroviario e sue modalità di finanziamento.

Servizi pubblici locali.

- obbligo di organizzazione dei servizi per ambiti territoriali più adeguati, con incentivi all'aggregazione e alla crescita dimensionale dei gestori
- meccanismi premiali per gli affidamenti mediante gara
- economie di gestione tali da riflettersi sulle tariffe o sulle politiche del personale; riduzione a 200.000 euro del valore economico dei servizi che è possibile affidare in house
- proroga dei termini di scadenza degli affidamenti in house non conformi; estensione della normativa sui servizi pubblici locali al trasporto ferroviario regionale

Professioni regolamentate.

- abrogazione del sistema tariffario delle professioni ordinistiche, stabilendo l'obbligo di rendere noto al cliente la misura del compenso professionale al momento del conferimento dell'incarico con un preventivo di massima
- il professionista deve indicare al cliente i dati della polizza assicurativa per i danni provocati nell'esercizio dell'attività

Farmacie.

- nuovi criteri per l'apertura e l'assegnazione delle farmacie, aumentandone il numero
- obblighi del medico e del farmacista nella prescrizione e vendita dei farmaci
- estesa la vendita di alcuni farmaci di fascia C nelle parafarmacie.

GLI ARTICOLI IN DETTAGLIO

Liberalizzazione delle attività economiche e riduzione degli oneri amministrativi delle imprese.

Sono abrogati limiti numerici, autorizzazioni, licenze, nulla osta o preventivi atti di assenso per l'avvio di un'attività economica, non giustificati da un interesse generale, costituzionalmente rilevante e compatibile con l'ordinamento comunitario.

I Comuni, le Province, le Città metropolitane e le Regioni devono adeguarsi entro il 31 dicembre 2012. Sono esclusi dall'ambito di applicazione della disciplina i servizi di trasporto pubblico di persone e cose non di linea (come ad esempio noleggio con conducente), i servizi finanziari e di comunicazione come definiti dagli artt. 4 e 5 del decreto legislativo 59/2010, nonché le attività specificamente sottoposte a regolazione e vigilanza di apposita Autorità indipendente.

Accesso dei giovani alla costituzione di società a responsabilità limitata.

Per favorire la fase di start up di nuovi imprenditori, la norma prevede che i giovani sotto i 35 anni di età possano costituire una s.r.l. semplificata: un nuovo tipo societario che prevede la limitazione della responsabilità del socio, alla sola quota sottoscritta, ma che differisce dal modello tradizionale di s.r.l. per la presenza di un capitale sociale esiguo da 1 a 10.000 €. L'atto costitutivo deve essere redatto per atto pubblico in conformità al modello standard tipizzato con decreto del Ministero della giustizia, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e con il Ministero dello sviluppo economico. È vietata la cessione delle quote a soci non aventi i requisiti di età, pena la nullità dell'atto.

Altro elemento fondamentale è che gli amministratori devono necessariamente essere scelti tra i soci. L'atto costitutivo e l'iscrizione nel registro delle imprese sono esenti da diritto di bollo e di segreteria e non sono dovuti onorari notarili.

Tutela amministrativa contro le clausole vessatorie.

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato può sanzionare le imprese che applicano clausole vessatorie nel rapporto con il consumatore concluso tramite adesione a condizioni generali o sottoscrizione di moduli. La sanzione amministrativa oscilla tra i 2.000 e i 20.000 euro e impone la pubblicazione del procedimento sia sul sito dell'Autorità che su quello dell'operatore.

L'impresa può consultare l'Autorità per un parere sulle clausole di contratto che intende proporre per evitare future sanzioni. Solo il giudice amministrativo (Tar e Consiglio di Stato) è competente contro gli atti dell'Autorità, mentre resta prerogativa del Tribunale ordinario pronunciarsi sulla validità delle clausole applicate al consumatore. La procedura che l'Autorità intraprende nei confronti dell'impresa deve garantire il contraddittorio e le consultazioni con le associazioni di categoria, le camere di commercio e le autorità di regolazione e vigilanza interessate.

Norme per rendere efficace l'azione di classe.

La norma implementa il ruolo della class action (modifica all'art 140 bis del Codice del Consumo) come strumento di tutela non solo dei diritti individuali ma anche degli interessi collettivi, e definisce chiaramente l'oggetto dell'azione di classe: l'accertamento della responsabilità dell'impresa. Il consumatore può agire non solo in presenza di posizioni giuridiche identiche ma anche omogenee, in riferimento a un prodotto o a un servizio. Si incentiva, inoltre, la partecipazione all'azione di classe, che può avvenire anche tramite Posta Elettronica Certificata o Telefax. Le parti hanno novanta giorni per giungere a un accordo.



Tutela delle microimprese da pratiche commerciali ingannevoli e aggressive.

Con questa norma, le microimprese (fino a 10 dipendenti e con fatturato non superiore ai 2 milioni di euro) godono delle stesse tutele dei consumatori nei confronti delle pratiche commerciali ingannevoli e aggressive.

Contenuto delle carte di servizio.

Le informazioni minime contenute nelle carte di servizio vengono integrate con i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti e le imprese utenti possono esigere dai gestori del servizio.

Disposizioni sulle professioni regolamentate.

Le tariffe professionali scompaiono e diventano parametri ministeriali, validi sia per i compensi ai professionisti in sede giurisdizionale che per le Casse di previdenza che riscuotevano contributi sulla base di tariffe, da adottare entro 120 giorni con decreto del Ministro vigilante.

Il cliente deve poter pattuire in forma scritta un compenso, quando affida l'incarico. Il professionista, da parte sua, deve rendere noto al cliente il grado di complessità dell'incarico, fornendo tutte le informazioni utili sugli oneri ipotizzabili dal momento del conferimento alla conclusione dell'incarico e deve indicare anche i dati della polizza assicurativa per i danni provocati nell'esercizio dell'attività professionale.

Insieme al compenso pattuito, vi è anche la comunicazione di un preventivo di massima che deve essere adeguato all'importanza dell'opera e va pattuito indicando per le singole prestazioni tutte le voci di costo, comprensive di spese, oneri e contributi.

Potenziamento del servizio di distribuzione farmaceutica, accesso alla titolarità delle farmacie, modifica alla disciplina della somministrazione dei farmaci e altre disposizioni in materia sanitaria.

Si introducono alcune liberalizzazioni nel settore delle farmacie, al fine di favorire l'accesso alla titolarità delle farmacie da parte di un più ampio numero di aspiranti. In particolare, viene abbassato a 3300 abitanti il "quorum" di popolazione previsto per l'apertura di una farmacia.

La popolazione eccedente, consente l'apertura di un'ulteriore farmacia qualora sia superiore al 50% del parametro stesso.

Nelle Regioni, in aggiunta alle sedi farmaceutiche spettanti in base al citato criterio e nel limite del 5% apriranno anche sedi *extra ordinem* nelle stazioni ferroviarie, aeroporti civili a traffico internazionale, stazioni marittime e

aree di servizio autostradali ad alta intensità di traffico, dotate di servizi alberghieri o di ristorazione, purché non sia già aperta una farmacia a una distanza inferiore a 400 metri.

Aperture previste anche nei centri commerciali e nelle grandi strutture di vendita con superficie superiore a 10.000 metri quadrati, purché non sia già aperta una farmacia a una distanza inferiore a 1.500 metri.

Incremento del numero dei notai e concorrenza nei distretti.

Dal 2012 si incrementa la pianta organica dei notai, previste oltre 1.000 nuove sedi, con revisioni triennali e con copertura di tutti i posti disponibili. Dal 2015 è comunque bandito un concorso annuale, che prevede la nomina dei notai entro l'anno successivo alla data di pubblicazione del relativo bando. È inoltre assicurato all'utenza un rapporto più diretto e immediato con il professionista. Le nuove sedi terranno conto di popolazione - almeno 7.000 abitanti - quantità degli affari, territorio, mezzi di comunicazione reddito potenziale.

Liberalizzazione della distribuzione dei carburanti.

Con questa norma si muove un passo deciso verso il completamento della liberalizzazione e razionalizzazione della rete di distribuzione dei carburanti, avviate con l'articolo 28 decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito con legge 15 luglio 2011, n. 111.

Per i soli titolari della licenza petrolifera, cade l'esclusiva di approvvigionamento dalla compagnia marchio dell'impianto, e potranno servirsi di qualsiasi rivenditore o produttore. Dal 30 giugno, infatti, i contratti avranno validità solo per il 50 per cento della fornitura pattuita o per la metà del venduto dell'anno precedente (si fa riferimento al dato maggiore). Il comma 2 coinvolge tutti i gestori, introducendo nuove forme contrattuali per l'affidamento e il rifornimento degli impianti.

Pur garantendo la tutela degli investimenti fatti dalle compagnie per le strutture di vendita, si tenta di limitare l'esclusiva. Le nuove forme contrattuali, negoziate tra le associazioni di categoria, andranno depositate presso il Ministero dello Sviluppo Economico entro il 31 dicembre. In mancanza di accordo, potrà essere il Ministero stesso a provvedere.

Viene inoltre consentito ai gestori, singoli o in cooperative, l'acquisto all'ingrosso dei carburanti, il riscatto degli impianti e viene programmata la definizione dei criteri per la costituzione di un mercato all'ingrosso dei carburanti. Ogni tentativo di impedire l'attuazione della norma da parte dei proprietari verrà giudicato come abuso di dipendenza economica.

L'articolo conferma e completa la possibilità, per i gestori, di vendere altri generi di prodotti (alimenti e bevande, giornali quotidiani e periodici,

nonché ogni altro bene o servizio secondo la normativa relativa al bene o servizio posti in vendita), nel pieno rispetto della sicurezza stradale ed autotradale. Viene incentivato, inoltre, l'uso di metano, Gpl e biocarburanti, tramite la semplificazione, per gli enti locali, nella realizzazione di nuove reti di distribuzione dei prodotti a più basso impatto ambientale, impianti self service e l'allacciamento dei nuovi impianti. Al fine di promuovere l'utilizzo di biocarburanti, viene previsto l'aumento della tolleranza fino al 15 per cento sulla massa complessiva a pieno carico dei veicoli a gas o ibridi.

Liberalizzazione degli impianti completamente automatizzati fuori dai centri abitati.

Viene ribadita l'abolizione di vincoli e limitazioni all'utilizzo di distributori automatici di rifornimento senza servizio con pagamento anticipato, durante le ore in cui è assicurata la possibilità di rifornimento assistito dal personale, in presenza del gestore, dei suoi dipendenti o collaboratori. È parimenti previsto che, fuori dai centri abitati, non possano essere posti vincoli o limitazioni all'utilizzo continuativo, anche senza assistenza, delle apparecchiature per la modalità di rifornimento senza servizio con pagamento anticipato.

Miglioramento delle informazioni al consumatore sui prezzi dei carburanti.

Entro 60 giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione, con un decreto del Ministero dello Sviluppo Economico verrà introdotto il sistema di calcolo del prezzo medio dei carburanti del lunedì, basato sui prezzi del self service. Un altro decreto, entro sei mesi, dovrà indicare le modalità applicative della normativa prevista nel codice del consumo, volta ad imporre la pubblicazione dei prezzi al consumo dei carburanti, attraverso apposita cartellonistica posta presso il singolo punto vendita: il provvedimento sarà informato ai principi di trasparenza, semplificazione e chiarezza espositiva, anche con riferimento ai sistemi di comunicazione della scontistica sui carburanti.

Fondo per la razionalizzazione della rete di distribuzione dei carburanti.

Viene potenziato il Fondo che incentiva la chiusura degli impianti incompatibili e la riqualificazione ambientale dei luoghi a seguito della chiusura.

Promozione della concorrenza nei servizi pubblici locali.

Le Regioni e le Province autonome, entro il 30 giugno del 2012, organizzano lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica in ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei tali da consentire economie di scala e di differenziazione idonee a massimizzare l'efficienza del servizio, di dimensione,

comunque, non inferiore a quella del territorio provinciale.

Per dimensione diversa da quella provinciale, le regioni possono individuare specifici bacini territoriali motivando la scelta in base a criteri di differenziazione territoriale e socio-economica e in base a principi di proporzionalità, adeguatezza ed efficienza rispetto alle caratteristiche del servizio.

I comuni interessati possono presentare una proposta entro il 31 maggio 2012.

Nelle gare pubbliche per gli affidamenti del servizio, l'adozione di strumenti di tutela dell'occupazione costituisce elemento di valutazione dell'offerta. Disposizioni più stringenti vengono inserite anche per lo svolgimento di attività delle società affidatarie in house di servizi pubblici locali che vengono assoggettate al patto di stabilità secondo regole da fissare con regolamento.

Efficienza produttiva del risarcimento diretto.

L'Isvap (Istituto per la vigilanza delle assicurazioni private e interesse collettivo) definisce i criteri di rideterminazione dei valori dei costi del risarcimento diretto Rc-auto (disciplinato dall'art.150 del dlgs 7/09/2005, n.209) e delle eventuali franchigie sulla base delle quali vengono definite le compensazioni tra le compagnie.

Questi costi sono calcolati annualmente secondo un criterio che incentiva l'efficienza produttiva delle compagnie e, in particolare, il controllo dei costi dei rimborsi e l'individuazione delle frodi. L'Isvap stabilisce il limite alle compensazioni dovute.



Repressione delle frodi.

Le imprese assicuratrici hanno l'obbligo di relazionare ogni anno all'Isvap sul numero dei sinistri per i quali sono stati svolti approfondimenti per sospetto di frode, su querele e denunce presentate all'autorità giudiziaria e delle misure adottate per contrastare le frodi.

Entro 3 mesi dall'entrata in vigore della legge di conversione l'Isvap, infatti, predispone il modello della relazione che le imprese assicuratrici devono inviare ogni anno, pena sanzione amministrativa stabilita dall'Isvap.

Contrasto alla contraffazione dei contrassegni relativi ai contratti di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi per i danni derivanti dai veicoli a motore su strada.

Entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore della legge di conversione, i contrassegni Rc-auto cartacei vengono progressivamente sostituiti con documenti elettronici, secondo le modalità definite dai Ministeri dello sviluppo economico e delle infrastrutture e trasporti.

Tale sistema informatico sarà in grado di dialogare con gli apparecchi per il controllo sulle targhe (analoghi a quelli usati per rilevare le infrazioni stradali) in modo da incrociare la loro lettura automatica con le banche dati assicurative per verificare se un certo veicolo in circolazione ha la copertura assicurativa obbligatoria.

La piena realizzazione del processo di dematerializzazione è fissata entro 2 anni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione. Con i dati messi a disposizione dalle varie motorizzazioni, il Ministero infrastrutture e trasporti stila una "lista dei non assicurati".

Successivamente il Ministero informerà i proprietari non in regola circa le conseguenze previste a loro carico, dando 15 giorni di tempo per regolarizzare la propria posizione.

Trascorsi i 15 giorni, chi si è messo in regola e non ha ancora il contrassegno (può capitare con le compagnie on-line o telefoniche) o risulta non ancora nella lista dei non assicurati può esibire la ricevuta di pagamento per evitare ogni sanzione.

Ispezione del veicolo, scatola nera, attestato di rischio, liquidazione dei danni.

Il comma 1 incide sulle c.d. "frodi assuntive" quelle in fase di stipula della polizza, come ad esempio il caso di chi assicura il veicolo già danneggiato e poi simula che il sinistro sia avvenuto durante la validità della polizza, oppure si fa indennizzare il finto furto di un mezzo ridotto rottame come se fosse in perfette condizioni.

Ora le compagnie possono chiedere prima della stipula del contratto, se il cliente vuol far sottoporre a ispezione il veicolo. Se il cliente acconsente, ha diritto a uno sconto.

Sono previsti sconti più significativi ai nuovi assicurati che installano sul proprio veicolo la scatola nera, senza il pagamento di costi aggiuntivi anche per gestione ed eventuale rimozione. Il dispositivo registra l'attività della propria auto, consentendo così di controllare lo stile di guida e di ricostruire meglio gli incidenti, limitando le truffe.

Si introduce inoltre l'attestato di rischio telematico che deve contenere anche il tipo di danno (a persone o a cose) liquidato.

L'impresa potrà acquisire l'attestato di rischio direttamente dalle banche dati ufficiali, pertanto non sarà più necessario presentarlo alla nuova compagnia con cui s'intende assicurare il proprio veicolo (questo eviterebbe gli attestati contraffatti).

Per un'efficace azione di contrasto ai comportamenti fraudolenti nella fase di liquidazione dei sinistri, le imprese di assicurazione sono obbligate ad aggiornare le banche dati: sinistri, anagrafe testimoni e anagrafe danneggiati. Viene, inoltre, escluso il risarcimento dei danni alla persona di lieve entità non accertabile visivamente o strumentalmente.

Per quanto riguarda la fase successiva al sinistro con soli danni alle cose, viene introdotto un periodo minimo obbligatorio di almeno 2 giorni non festivi per tenere il veicolo danneggiato a disposizione dell'impresa assicuratrice per la perizia. Solo dopo si può procedere alla riparazione: chi non mette a disposizione il veicolo o lo ripara prima, riceve il risarcimento, solo se presenta la fattura. Se non si vuole riparare il veicolo si ha comunque diritto al risarcimento.

Sanzioni per frodi nell'attestazione delle invalidità derivanti da incidenti.

È previsto un inasprimento delle sanzioni per i professionisti del settore medico che attestano falsi stati di invalidità conseguenti ad incidenti stradali, da cui derivi l'obbligo del risarcimento del danno a carico delle società assicuratrici. Le restrizioni sono estese anche ai periti assicurativi.

Obbligo di confronto della tariffe rc-auto.

Per favorire maggiore concorrenzialità e trasparenza a beneficio degli assicurati, si introduce l'obbligo per l'assicuratore di sottoporre al cliente i preventivi rc-auto di almeno altre 3 imprese assicurative concorrenti, non riconducibili al medesimo gruppo.

Regolazione indipendente in materia di trasporti.

Con riferimento al settore dei trasporti, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità è istituita l'Autorità di regolazione dei trasporti, che opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione.

L'Autorità avvierà la propria attività dopo l'adozione dei regolamenti su organizzazione e funzionamento, ai sensi della legge n. 481 del 1995. L'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture e in particolare, incentivando la concorrenza, garantisce efficienza delle gestioni e contenimento dei costi per utenti imprese e consumatori.

Inoltre, l'Autorità definisce condizioni di accesso eque alle infrastrutture (aeroportuali, ferroviarie, portuali, autostradali) stabilendo anche le condizioni minime di qualità dei servizi con oneri a carico del pubblico e i diritti risarcitori degli utenti.

Nel principio della salvaguardia degli interessi economici delle imprese, l'Autorità individua i criteri per fissare tariffe, canoni e pedaggi.

Riguardo al servizio dei taxi, l'Autorità verifica la corrispondenza dei livelli di offerta, tariffe e qualità, a seconda dei diversi contesti urbani, secondo i criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti. Comuni e Regioni, previo preventivo parere dell'Autorità, adeguano il servizio dei taxi, per:

- incrementare il numero delle licenze, se ritenuto necessario, anche in base alle analisi effettuate dalla Autorità, nel confronto con altre realtà europee comparabili, a seguito di un'istruttoria sui costi-benefici anche ambientali, in relazione a comprovate e oggettive esigenze di mobilità e alle caratteristiche demografiche e territoriali. L'assegnazione di nuove licenze avviene con concorsi straordinari per il rilascio gratuito o oneroso di nuovi titoli, in conformità alla vigente programmazione numerica, ovvero in deroga se manca la programmazione numerica o non è ritenuta idonea dal Comune ad assicurare un livello di offerta adeguato.

In caso di titolo oneroso per il rilascio di nuove licenze (da assegnare ai titolari dei requisiti stabiliti dall'articolo 6 della legge 15 gennaio 1992, n. 21) viene fissato il relativo importo e individuato, in caso di eccedenza delle domande, uno o più criteri selettivi di valutazione automatica o immediata, che assicurino la conclusione della procedura in tempi celeri. I proventi derivanti dal rilascio di licenze a titolo oneroso andranno a compensare gli attuali titolari;

- concedere ai titolari di licenza d'intesa con i Comuni, una maggiore libertà nell'organizzazione del servizio, sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda

e in numero proporzionato alle esigenze dell'utenza, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come il taxi collettivo;

- consentire una maggiore libertà nell'organizzazione del servizio, sia nella fissazione delle tariffe, anche con prezzi
- predeterminati dal comune per percorsi stabiliti, garantendo la loro corretta e trasparente pubblicizzazione a tutela dei consumatori.
- migliorare la qualità di offerta del servizio, ampliando la formazione professionale degli operatori su sicurezza stradale, conoscenza delle lingue e normativa fiscale. Favorire, inoltre, gli investimenti in tecnologie anche per ottimizzare l'organizzazione ambientale del servizio e adottare la carta dei servizi a livello regionale.

Liberalizzazione del sistema di vendita della stampa quotidiana e periodica e disposizioni in materia di diritti connessi al diritto d'autore.

Le edicole possono vendere qualsiasi altro prodotto secondo la vigente normativa. In più gli edicolanti potranno praticare sconti sulla merce venduta e defalcare il valore del materiale fornito in conto vendita e restituito a compensazione delle successive anticipazioni al distributore.

Inoltre, è individuata come pratica commerciale sleale l'ingiustificata mancata fornitura, per eccesso o difetto, rispetto alla domanda del distributore.

L'attività di amministrazione e intermediazione dei diritti connessi al diritto d'autore è libera, in qualunque forma attuata.

dal QI Mercato & Consumatori n. 1/2 del 2012



DDL Concorrenza

Tutte le novità settore per settore

di Daniela Paradisi e Artemisia Rossi

Con la legge 4 agosto 2017, n. 124, sono state introdotte nell'ordinamento una serie di disposizioni finalizzate a rimuovere alcuni ostacoli regolatori all'apertura dei mercati, a promuovere lo sviluppo della concorrenza e a garantire la tutela dei consumatori.

Il provvedimento, composto da un unico articolo suddiviso in 192 commi, interviene in tema di assicurazioni (con particolare riguardo al campo della RC Auto), di fondi pensione, di comunicazioni, di servizi postali, di energia e distribuzione in rete di carburanti per autotrazione, di banche, di professioni e distribuzione farmaceutica.

La legge, prevede, inoltre, una lunga serie di provvedimenti e di decreti attuativi. Si riportano nel prosieguo, in sintesi, i contenuti del provvedimento, distinti per ambiti di intervento.

Settore assicurativo.

Assicurazioni, RC auto - Nuovi obblighi informativi da parte degli intermediari - Previsti sconti obbligatori.

I commi dal 2 al 37 recano norme in materia di assicurazioni. Si evidenziano di seguito le principali novità.

Si interviene in primo luogo sulla disciplina dell'obbligo a contrarre in materia di RC Auto: la possibilità, per le imprese, di verificare la veridicità dei dati forniti mediante consultazione delle banche dati di settore (con la possibilità di rifiutare la proposta in caso di informazioni non corrispondenti o non esatte) e la dimidiazione dei termini di gestione dei reclami da parte dell'IVASS nei casi di segnalazione di violazione o elusione dell'obbligo a contrarre (commi 2-4).

Sono stati inseriti nel d.lgs. n. 209/2005 (Codice delle assicurazioni private) due nuovi articoli (132-bis e 132-ter) nei quali si disciplinano, rispettivamente, gli obblighi informativi a carico degli intermediari e gli sconti obbligatori. Gli intermediari hanno l'obbligo di informare il consumatore in modo corretto, trasparente ed esaustivo sui premi offerti da tutte le imprese di cui sono mandatari relativamente al contratto base RC Auto (art. 132-bis) offerto mediante il servizio TuoPreventivatore. Se il consumatore alla stipula del contratto accetta una o più condizioni determinate dalla legge, ha diritto ad uno sconto sul prezzo della polizza, le cui modalità e criteri di calcolo sono determinati dall'IVASS.



In particolare danno luogo allo sconto:

- l'ispezione del veicolo;
- l'installazione della scatola nera (meccanismo elettronico che registra l'attività del veicolo) ovvero di altri dispositivi individuati con decreto ministeriale;
- l'installazione (o comunque la presenza) del meccanismo che impedisce l'avvio del motore per elevato tasso alcolemico (art. 132-ter).
- I costi di installazione delle scatole nere e del meccanismo che impedisce l'avvio del motore per elevato tasso alcolemico sono a carico dell'impresa di assicurazione.

Una ulteriore ipotesi di sconto significativo sul prezzo della polizza è previsto nel caso in cui l'assicurato contragga più polizze sottoscrivendo una clausola di guida esclusiva (comma 11).

L'IVASS definisce altresì i criteri e le modalità finalizzati alla determinazione da parte delle imprese di assicurazione di uno sconto, aggiuntivo e significativo rispetto a quello praticato, da applicare ai soggetti residenti nelle province a maggiore tasso di sinistrosità e con premio medio più elevato, che non abbiano provocato sinistri con responsabilità esclusiva o principale o paritaria negli ultimi quattro anni, e che abbiano installato la scatola nera.

Sono rivisti gli obblighi di trasparenza nei contratti con clausola bonus-malus e in fase di attribuzione delle classi di merito (commi 12 e 13).

In caso di sinistri con soli danni alle cose, l'identificazione di eventuali testimoni sul luogo dell'incidente deve risultare dalla denuncia di sinistro o

comunque dal primo atto formale del danneggiato nei confronti dell'impresa o, in mancanza, deve essere richiesta dall'impresa assicurativa con espresso avviso all'assicurato delle conseguenze processuali della mancata risposta. In caso di giudizio, il giudice, sulla base della documentazione prodotta, non ammette le testimonianze che non risultino acquisite secondo le modalità (e le eccezioni) previste dalla legge (comma 15).

All'IVASS sono altresì assegnati poteri ispettivi, di vigilanza e sanzionatori, ulteriori rispetto a quelli in precedenza previsti dal Codice delle assicurazioni, nelle nuove fattispecie.

Per contrastare le frodi assicurative sono estesi i casi nei quali le imprese di assicurazione possono rifiutare il risarcimento, denunciando la frode. Gli elementi sintomatici della frode si possono ricavare: dall'archivio informatico integrato dell'IVASS; dalle scatole nere (e meccanismi equivalenti); dalla perizia, qualora risulti documentata l'incongruenza del danno dichiarato dal richiedente (commi 21-23).

Sono elevati i massimali minimi di garanzia per i veicoli a motore adibiti al trasporto di persone aventi più di otto posti a sedere, oltre il conducente (tra cui autobus e filoveicoli), che non devono essere inferiori a 15 milioni di euro per sinistro per i danni alle persone, in luogo dei 10 milioni previsti dal disegno di legge originario. I nuovi massimali si applicano a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge e gli importi saranno raddoppiati dall'anno successivo alla predetta data (comma 28)

Settore delle comunicazioni.

Eliminazione vincoli contratti con i fornitori di servizi di telefonia, televisivi e di comunicazioni elettroniche in generale.

I commi dal 41 al 43 intervengono nel settore delle comunicazioni al fine di eliminare una serie di vincoli che sono oggi presenti nei contratti con i fornitori di servizi di telefonia, televisivi e di comunicazioni elettroniche in generale. Introducono, inoltre, norme che incrementano le sanzioni per la violazione di taluni obblighi posti in capo alle imprese designate per la fornitura del servizio universale.

Le modifiche stabilite dal comma 41 sono le seguenti:

- le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio e vanno in ogni caso rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e della sottoscrizione del contratto. Si prevede inoltre l'obbligo di comunicarle, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni,

esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica, in modo da permettere ad AGCOM un più efficace controllo preventivo delle spese richieste per il recesso;

- le modalità di recesso dal contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché il passaggio ad altro gestore, devono essere semplici e di immediata attuazione e, soprattutto, analoghe alle forme utilizzate per l'attivazione di un contratto, così da facilitare il recesso (nuovo comma 3-bis). Deve essere comunque garantito al cliente di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche;
- nel caso di offerte promozionali, aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, il contratto non può avere durata superiore a ventiquattro mesi e, nel caso di risoluzione anticipata, la penale sia equa e proporzionata al valore del contratto (nuovo comma 3-ter);
- i gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di acquisire il previo consenso espresso per l'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi.
- È fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi.

Sono altresì modificati i contenuti obbligatori del contratto e le sanzioni pecuniarie previste nel Codice delle comunicazioni elettroniche.

Altra novità introdotta nel settore delle comunicazioni è quella di cui al comma 55, dove si stabilisce, con riferimento alla tariffazione delle chiamate verso numerazioni non geografiche, ossia le numerazioni speciali per cui è prevista una tariffazione differenziata ed indipendente dalla collocazione geografica del chiamante, che la tariffazione abbia inizio solo dalla risposta dell'operatore. La disposizione è volta ad evitare che siano posti in capo all'utente i costi della chiamata nel caso in cui vi sia un intervallo di tempo tra l'inizio della chiamata medesima e la risposta dell'operatore.

Istituito il Registro dei soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

I commi 44 e 45 prevedono l'istituzione, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, del Registro dei soggetti che utilizzano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

In questo nuovo registro - alternativo a quello dove sono inseriti gli operatori tradizionali - andranno inseriti tutti i soggetti che, per i loro servizi voce e dati al pubblico, usano "risorse nazionali di numerazione" telefonica, rapportandosi al cliente in tutto e per tutto come gli operatori tradizionali Tlc, ma senza sostenere medesimi obblighi.

La funzione del registro è, pertanto, diretta ad assoggettare all'obbligo di registrazione operatori che ad oggi non sono titolari di autorizzazione per lo svolgimento di attività che prevedono l'utilizzo indiretto della numerazione nazionale. Rientrano in questo elenco tutti i soggetti che offrono servizi di trasmissione voce e dati (quali ad esempio *WhatsApp*, *Viber*, *Telegram*, *Facebook*) e altri che presentano account associati ad un numero di telefono. Il registro sarà tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), ai sensi delle medesime disposizioni che regolano il Registro degli operatori di comunicazione.

Il comma 45 prevede che con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, da adottare entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge, dovranno essere determinati i criteri per l'individuazione dei soggetti da iscrivere nel Registro. Si tratta di soggetti, diversi dagli operatori già individuati in appositi registri, che per i propri servizi voce e dati al pubblico utilizzino indirettamente risorse nazionali di numerazione.

Semplificazione delle procedure di identificazione per la portabilità. Identificazione indiretta del cliente in via telematica anche attraverso SPID.

Il comma 46 semplifica le procedure di migrazione dei clienti tra operatori di telefonia mobile e le procedure per l'integrazione di SIM aggiuntive o la sostituzione di SIM richieste da utenti già clienti di un operatore attraverso l'utilizzo di misure di identificazione indiretta del cliente (cioè senza bisogno di usare un documento di identità) anche utilizzando il sistema pubblico dell'identità digitale (SPID), previsto dal Codice dell'amministrazione digitale.

Si prevede, dunque, l'utilizzo del Sistema Pubblico dell'Identità Digitale (SPID), per semplificare le procedure di migrazione dei clienti tra operatori di telefonia mobile e le procedure per l'integrazione di SIM aggiuntive richieste da utenti già clienti di un operatore (SIM aggiuntive, upgrade di SIM, sostituzioni di SIM) attraverso l'identificazione indiretta del cliente (cioè senza bisogno di usare un documento di identità) in via telematica.

La disposizione rimanda, per l'attuazione, ad un decreto del Ministro dell'interno, di concerto con il Ministro dello sviluppo economico, da adottare entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della legge, con il quale si dovrà prevedere l'identificazione in via indiretta del cliente in modo da consentire che la richiesta di migrazione, di integrazione di SIM e tutte le operazioni connesse possano essere svolte per via telematica.

Pagamenti digitali e bigliettazione elettronica.

I commi dal 47 al 53 introducono misure volte a favorire i pagamenti digitali

e le erogazioni liberali attraverso strumenti di pagamento in mobilità anche con l'addebito diretto su credito telefonico.

Nello specifico il comma 47 prevede la possibilità di utilizzare la bigliettazione elettronica attraverso strumenti di pagamento in mobilità, anche con l'addebito diretto su credito telefonico, per l'acquisto di titoli d'accesso a luoghi di cultura, manifestazioni culturali e spettacoli.

I successivi commi dal 49 al 52 consentono l'effettuazione mediante credito telefonico di una serie di erogazioni liberali destinate agli Enti del Terzo settore definendone, con un apposito decreto interministeriale, previsto dal comma 50, le modalità e i requisiti di accesso e fruizione del servizio delle erogazioni tramite utilizzo del credito telefonico.

Ampliato l'ambito di applicazione del Registro delle opposizioni.

Il comma 54 prevede che, entro tre mesi dall'entrata in vigore della legge, venga aggiornato il Regolamento di cui al D.P.R. 7 settembre 2010, n. 178, recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali (c.d. "Registro delle opposizioni").

La riforma consentirà di garantire l'applicazione della disciplina in essere - che attualmente risulta riferirsi al solo uso della numerazione telefonica degli abbonati con finalità commerciali - anche alle ipotesi di impiego della posta cartacea utilizzata alle medesime finalità, dando così attuazione all'articolo 130, comma 3-bis, del d.lgs. n. 196 del 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), con riguardo all'impiego della posta cartacea per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b), del medesimo codice, secondo il quale l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, "*al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale*".

Eliminazione dell'esclusiva di alcuni servizi conferita a Poste Italiane.

Con riguardo ai servizi postali, il comma 57 prevede, con delle modifiche a cinque articoli del d.lgs. n. 261 del 999 ("Attuazione della Direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio), la soppressione, a decorrere dal 10 settembre 2017, dell'attribuzione in esclusiva alla società Poste italiane S.p.A. (quale fornitore del Servizio universale postale) dei servizi inerenti le notificazioni e comunicazioni di atti giudiziari nonché le notificazioni delle violazioni del codice della strada.

Contestualmente, al comma 58, si prevede che, entro novanta giorni

dall'entrata in vigore della legge, l'AGCOM determini, sentiti il Ministro della giustizia, i requisiti e gli obblighi, nonché i requisiti di affidabilità, professionalità e onorabilità, per il rilascio delle licenze individuali relative alle notificazioni e comunicazioni di atti giudiziari e alle notificazioni delle violazioni del codice della strada.

Settore dell'Energia.

Dal 1° luglio 2019 si passa al mercato libero.

I commi dal 59 al 99 introducono importanti novità per quanto riguarda il settore dell'energia.

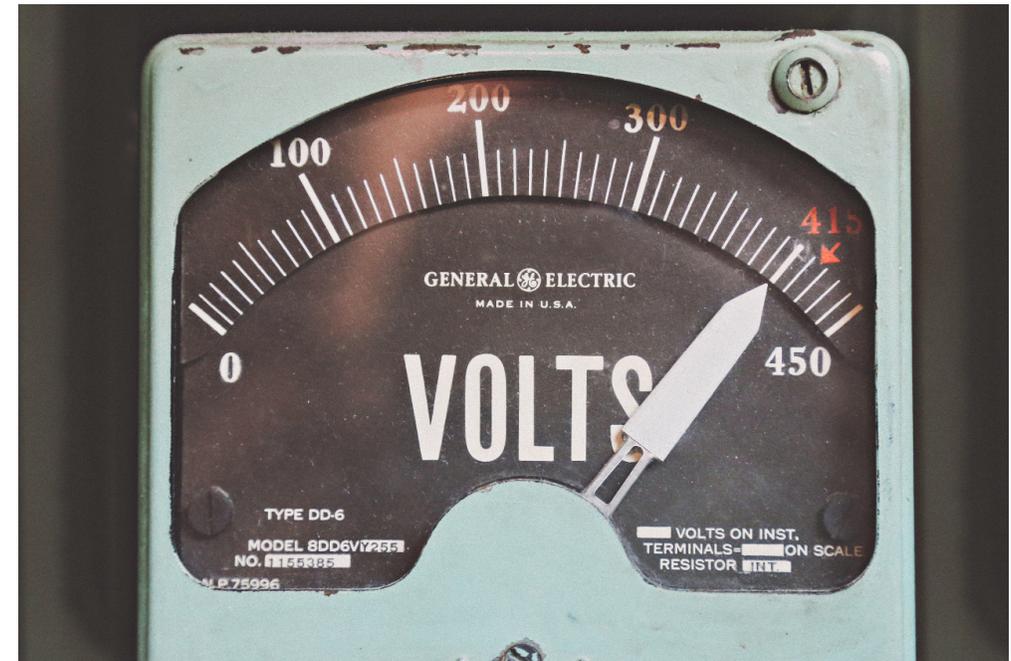
Dal 1° luglio 2007 il mercato dell'energia elettrica è stato liberalizzato. Tuttavia l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) ha predisposto iniziative e strumenti (regime tariffario), in modo da assicurare un sistema di tutele e di salvaguardia (c.d. regime di "maggior tutela") per i clienti che non avessero ancora scelto un proprio fornitore sul mercato libero. Ciò significa che a partire dal 1° luglio 2019 si avrà la piena liberalizzazione dei prezzi energetici, con l'eliminazione del regime di maggior tutela e il passaggio al mercato libero.

Il processo di superamento prevede anche una serie di misure a garanzia del consumatore, tra le quali la creazione di un portale informatico per la raccolta e la pubblicazione delle offerte sul mercato retail, in modo da favorire la confrontabilità delle tariffe e la trasparenza dei rapporti tra aziende e cittadini (commi dal 62 a 64) e l'adozione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, di linee guida per la promozione delle offerte commerciali di energia elettrica e gas a favore di gruppi di acquisto (comma 65).

I commi da 66 a 70, poi, disciplinano le modalità di superamento del regime di maggior tutela, attraverso sistemi di monitoraggio, verifica degli obiettivi, rispetto della concorrenza e informativa trasparente.

Il comma 72 e il comma 73 recano misure volte a garantire l'informazione dei consumatori, prevedendo l'obbligo per l'AEEGSI di garantire la pubblicizzazione e la diffusione delle informazioni sulla piena apertura del mercato e sulle condizioni di svolgimento dei servizi, nonché il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte dell'Autorità.

I successivi commi prevedono, poi, le necessarie deleghe regolamentari, i diritti dei consumatori coinvolti ed i connessi benefici economici, le misure per la trasparenza del mercato dell'energia elettrica e del gas, le norme di promozione della concorrenza, la clausola di «close-out netting», prevista



nei prodotti energetici all'ingrosso di cui al regolamento (UE) 1227/2011, della quale si dispone la validità e l'efficacia anche in caso di apertura di una procedura di risanamento, ristrutturazione economico-finanziaria o di liquidazione, di natura concorsuale o pre-concorsuale, con o senza spossessamento del debitore, nei confronti di una delle parti (commi da 86 a 88), e le altre misure di semplificazione e regolazione.

Razionalizzazione della rete di distribuzione dei carburanti - Istituita l'anagrafe degli impianti.

I commi 98 e 99, al fine di favorire la concorrenza nella distribuzione di carburanti per autotrazione, intervengono sulla norma che vieta l'imposizione di obblighi asimmetrici per i nuovi entranti (presenza obbligatoria di più tipologie di carburanti per l'apertura di nuovi impianti), demandando ad un decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, da adottarsi entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge, l'individuazione degli ostacoli tecnici e degli oneri economici eccessivi e non proporzionati, per i quali non è possibile imporre la presenza di più tipologie di carburanti per l'apertura di nuovi impianti di distribuzione.

I commi dal 100 al 119, dell'articolo 1 della legge in esame, intervengono in tema di razionalizzazione della rete di distribuzione carburanti, prevedendo numerose innovazioni.

In particolare, il comma 101 dispone l'ampliamento della banca dati

esistente presso il Ministero dello Sviluppo Economico con l'introduzione di un'anagrafe degli impianti stradali di distribuzione di benzina, gasolio, GPL e metano della rete stradale e autostradale e la riorganizzazione del comitato tecnico per la ristrutturazione della rete dei carburanti, cui dovrà provvedere il Ministero dello sviluppo economico, con proprio decreto.

Si evidenzia che, attualmente, in base al comma 1, dell'art. 51, della legge n. 99 del 2009, al fine di favorire la più ampia diffusione delle informazioni sui prezzi dei carburanti praticati da ogni singolo impianto di distribuzione di carburanti per autotrazione sull'intero territorio nazionale, è fatto obbligo a chiunque eserciti l'attività di vendita al pubblico di carburante per autotrazione per uso civile di comunicare al Ministero dello sviluppo economico i prezzi praticati per ogni tipologia di carburante per autotrazione commercializzato.

I commi da 101 a 106 e 111 dispongono:

- l'obbligatorietà dell'iscrizione all'anagrafe per i titolari di autorizzazione o concessione degli impianti (comma 102); L'iscrizione all'anagrafe è requisito fondamentale per la validità del titolo autorizzativo o concessorio (comma 108);
- la verifica della compatibilità degli impianti, per quanto concerne gli aspetti attinenti alla sicurezza della circolazione stradale (commi 103 e 104);
- le conseguenze derivanti nell'ipotesi in cui il titolare dell'impianto incompatibile non si impegni all'adeguamento completo dell'impianto (pesanti sono le sanzioni pecuniarie amministrative previste ai commi 106 e 111);
- la verifica da parte del Ministero dello Sviluppo Economico che tutti gli impianti di distribuzione dei carburanti siano iscritti nell'anagrafe (comma 105), con la presentazione da parte dei titolari degli impianti stessi di una dichiarazione sostitutiva attestante che questi ricadono o non ricadono in una delle fattispecie di incompatibilità, definite dalla normativa regionale e dai commi 113 e 114.

Il comma 107 prevede la soppressione della Cassa Conguaglio GPL, a decorrere dal 1° gennaio 2018. Le funzioni e competenze della Cassa conguaglio, nonché i relativi rapporti giuridici attivi e passivi rientrano, dalla stessa data, nelle funzioni svolte da Acquirente unico S.p.a. nel suo ruolo di Organismo centrale di stoccaggio italiano (OCSIT).

I commi dal 115 al 119 recano le disposizioni che consentiranno alle amministrazioni di ricorrere a procedure semplificate ai fini della dismissione degli impianti di distribuzione dei carburanti che cessano definitivamente l'attività entro tre anni dalla data di entrata in vigore della legge.



Novità in materia di imballaggi, RAEE e raccolta e trasporto di rifiuti di metalli ferrosi e non.

I commi dal 120 al 124 ritoccano la disciplina dei consorzi di imballaggi, i RAEE e stabiliscono nuove semplificazioni per i rottami ferrosi.

I commi 120-121 modificano la disciplina relativa al riconoscimento di sistemi autonomi alternativi all'adesione al CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) o ai c.d. "consorzi di filiera" costituiti per ognuno dei materiali di imballaggio.

In particolare, viene consentito ai produttori di imballaggi, che hanno presentato un progetto di consorzio autonomo, di sospendere il versamento del contributo ambientale nel periodo intercorrente tra il riconoscimento del progetto e l'intervenuto accertamento sul funzionamento del sistema autonomo da parte del Ministero dell'Ambiente.

Viene, altresì, escluso il CONAI dalla procedura di riconoscimento dei c.d. sistemi autonomi affidando le relative competenze all'ISPRA.

Il comma 122 interviene sull'articolo 18, comma 4, del d.lgs. 14 marzo 2014, n. 49, concernente il trattamento adeguato dei RAEE con modifiche che sono volte a:

- prevedere che la determinazione dei criteri e delle modalità di trattamento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) avvenga anche nelle more della definizione delle norme minime di qualità da parte della Commissione europea, anziché in conformità a tali norme (lettera a);
- sopprimere il termine, previsto per l’emanazione del citato decreto ministeriale, di tre mesi dalla adozione delle suddette norme minime di qualità europee (lettera b).

Le modifiche in commento sono volte all’adozione del citato decreto ministeriale, in quanto non sono ancora state adottate dalla Commissione europea le suddette norme tecniche di settore (CENELEC), come evidenziato nell’Accordo di Programma Impianti sul trattamento RAEE 2016, con cui sono state definite le specifiche tecniche sui requisiti minimi per il trattamento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche dismesse, sia domestiche sia professionali.

In particolare, il comma 123 prevede l’emanazione, entro novanta giorni dall’entrata in vigore della legge, di un decreto del Ministero dell’ambiente, per la definizione di modalità semplificate relative agli adempimenti per l’esercizio delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti di metalli ferrosi e non ferrosi.

Il successivo comma 124 prevede che, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore del decreto ministeriale di cui al comma 123, l’Albo nazionale dei gestori ambientali dovrà individuare le modalità semplificate d’iscrizione per l’esercizio dell’attività di raccolta e trasporto dei rifiuti di metalli ferrosi e non ferrosi, nonché i quantitativi annui massimi raccolti e trasportati per poter usufruire della predetta iscrizione con modalità semplificate.

Costo delle chiamate telefoniche ai servizi di assistenza ai clienti.

I commi 130 e 131 prevedono che gli istituti bancari, le società di carte di credito e le imprese di assicurazione assicurino l’accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso chiamata da telefono mobile, a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana.

A tale proposito si rileva che il riferimento alla “tariffazione ordinaria urbana” non appare di univoca interpretazione, poiché le tariffe telefoniche urbane sono stabilite dai diversi operatori telefonici in regime di mercato.

Si affida all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) il compito di vigilare sulla corretta applicazione della norma introdotta.

Prevista una sanzione pecuniaria di 10.000,00 euro, irrogata dall’AGCOM, per il mancato rispetto di tale prescrizione e un indennizzo di almeno 100 euro a favore dei clienti (comma 131).

Le nuove norme in materia di locazione finanziaria.

I commi dal 136 e 139, dell’articolo 1 della legge in esame, introducono una specifica disciplina del contratto di locazione finanziaria, di cui viene

esplicitata la definizione, indicando i casi di grave inadempimento e la relativa procedura di risoluzione del contratto.

Dopo aver regolamentato, con la legge n. 208/2015 (legge di Stabilità per il 2016) il contratto di «leasing abitativo», il legislatore regola ora il contratto di “locazione finanziaria”.

Praticato da oltre quaranta anni ma rimasto sostanzialmente privo di regolamentazione legislativa e annoverato tra la categoria dei contratti “atipici”, il contratto di leasing trova finalmente, con l’emanazione della legge sulla concorrenza, una propria definizione e la disciplina di alcuni suoi particolari aspetti.

Con l’entrata in vigore delle nuove norme il contratto di leasing cessa di essere annoverato tra i contratti atipici e diviene un contratto tipico, fornito di una disciplina generale unitaria e coerente, applicabile quale che sia l’oggetto del contratto. In particolare, vengono disciplinate in maniera puntuale la risoluzione del contratto, le conseguenze dell’inadempimento, il corrispettivo ed il prezzo di vendita.

Introdotta novità per Società tra avvocati, Notai, Società di ingegneria, Agrotecnici e Odontoiatri.

I commi dal 141 al 150 intervengono su alcune categorie professionali, quali: gli avvocati, i notai, ingegneri, agrotecnici ed odontoiatri.

Il comma 141, al fine di garantire una maggiore concorrenzialità nell’ambito della professione forense, apporta alcune modifiche, in relazione all’esercizio della professione in forma associata e in forma societaria. La più rilevante riguarda l’aggiunta dell’articolo 4-bis (Esercizio della professione forense in forma societaria), che regola le società tra avvocati, superando così l’attuale disciplina contenuta nel d.lgs. n. 96 del 2001 (artt. 15 e ss.) nonché la delega, ormai scaduta (in quanto doveva essere esercitata entro il 2 agosto 2013), per la costituzione di società tra avvocati prevista dall’articolo 5 della stessa legge professionale (che viene contestualmente abrogato dalla lett. c) del comma 142.

I commi da 142 a 144 apportano modifiche alla normativa di settore della professione notarile.

In particolare, il comma 142 interviene sulle disposizioni della legge di stabilità 2014 relative agli obblighi di depositare alcune somme su conti correnti dedicati, imposto a notai e pubblici ufficiali.

Il comma 143 prevede la presentazione periodica (ogni tre anni) da parte del Consiglio nazionale del notariato di una relazione sull’applicazione della predetta disciplina.

Il comma 144 contiene alcune modifiche alla legge notarile (legge n. 89 del 1913), relativamente ai criteri che determinano il numero e la distribuzione dei notai sul territorio nazionale, alle associazioni di notai e alla pubblicità professionale.

Vengono modificati i criteri che determinano il numero e la distribuzione dei notai sul territorio nazionale (in particolare, il rapporto notai/popolazione nazionale è determinato in 1/5.000).

Le disposizioni di cui ai commi 146, 147 e 148 sono relative alla disciplina degli archivi notarili, con modifiche alla legge 17 maggio 1952, n. 629.

Le disposizioni dei commi 148 e 149 estendono alle società di ingegneria costituite in forma di società di capitali o cooperative, la disciplina della legge n. 266 del 1997 (Interventi urgenti per l'economia), che per prima ha permesso l'esercizio della professione in forma societaria. L'intervento normativo consente così di affermare la validità dei contratti conclusi, a decorrere dall'11 agosto 1997, tra le suddette società di ingegneria e i privati, superando interpretazioni giurisprudenziali discordanti.

Il comma 149 prevede, inoltre che, per i contratti stipulati dalle medesime società dopo l'entrata in vigore della presente legge, le medesime società stipulino una polizza di assicurazione per la copertura dei rischi derivanti dalla responsabilità civile conseguente allo svolgimento delle attività professionali dedotte in contratto e garantiscano che tali attività siano svolte da professionisti, nominativamente indicati, iscritti negli appositi albi previsti dai vigenti ordinamenti professionali.

Viene, infine, previsto che l'Autorità nazionale Anticorruzione pubblichi sul proprio sito internet l'elenco di tali società.

In tema di compenso per le prestazioni professionali, il comma 150 impone ai professionisti che la comunicazione ai clienti circa il grado di complessità dell'incarico, gli oneri ipotizzabili dal conferimento dello stesso alla sua conclusione, gli estremi della polizza assicurativa, sia resa per iscritto, anche eventualmente in forma digitale. La stessa forma scritta dovrà avere anche il preventivo di massima del compenso della prestazione professionale.

Il comma 151 attraverso una disposizione di interpretazione autentica del comma 96, dell'art. 145 della legge n. 388/2000 (legge finanziaria 2001), estende alla categoria professionale degli agrotecnici l'abilitazione a compiere una serie di operazioni in materia catastale.

Il comma 152 obbliga i professionisti iscritti a ordini e collegi a indicare e comunicare i titoli posseduti e le eventuali specializzazioni "al fine di assicurare la trasparenza delle informazioni nei confronti dell'utenza". Ad oggi, infatti, la comunicazione di titoli e specializzazioni costituisce una facoltà per il professionista e non un obbligo.

I commi da 153 a 156 introducono nuove norme sull'esercizio dell'attività odontoiatrica in forma societaria. Nell'esercizio dell'attività odontoiatrica in forma societaria, deve essere garantito che tutte le prestazioni che formano

oggetto della professione di odontoiatra siano erogate esclusivamente dai soggetti in possesso dei titoli abilitanti ovvero a società operanti nel settore odontoiatrico in cui il direttore sia iscritto all'albo degli odontoiatri (comma 153). Le strutture sanitarie polispecialistiche presso le quali è presente un ambulatorio odontoiatrico, ove il direttore sanitario non abbia i requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività odontoiatrica, deve essere nominato un direttore sanitario responsabile per i servizi odontoiatrici che sia in possesso dei requisiti di cui sopra (comma 154). Il direttore sanitario responsabile per i servizi odontoiatrici potrà svolgere tale funzione esclusivamente in una sola struttura facente capo a società operanti nel settore odontoiatrico (comma 155).

Con decreto del Ministro della salute, da emanarsi entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge, dovranno essere definite le modalità della sospensione delle attività della struttura per il mancato rispetto degli obblighi e dei divieti sopra illustrati (comma 156).

Novità per il settore della distribuzione farmaceutica e delle farmacie - Ingresso delle società di capitali.

I commi da 157 a 165 dettano disposizioni che riguardano il settore della distribuzione farmaceutica, recependo alcune delle raccomandazioni dell'Autorità garante per la concorrenza e il mercato (AGCM) volte ad aumentare la concorrenza nel settore della distribuzione farmaceutica.

Nell'ambito della distribuzione farmaceutica:

- viene consentito l'ingresso di società di capitale nella titolarità dell'esercizio della farmacia privata (comma 157, comma 1, lett. a)). Secondo la normativa previgente, la proprietà di una farmacia poteva essere intestata unicamente a persone fisiche, a società di persone o a società cooperative a responsabilità limitata. I proprietari dovevano inoltre essere necessariamente farmacisti che avessero conseguito l'idoneità in un concorso per sedi farmaceutiche. Le società di capitali non potevano pertanto avere la proprietà di una farmacia;
- viene rimosso il limite delle quattro licenze in capo ad una identica società (comma 157, comma 1, lett. e). Secondo la normativa previgente, ciascun farmacista non poteva essere proprietario di più di una farmacia, mentre le società cooperative a responsabilità limitata non potevano superare il limite di quattro farmacie. Venendo meno i limiti quantitativi al numero di farmacie che possono essere detenute da un unico soggetto, una società di capitali potrà essere proprietaria di un numero virtualmente illimitato di farmacie sul territorio nazionale, salvo il rispetto del limite, introdotto dalla nuova legge, di un massimo del 20% delle farmacie presenti nella stessa regione o provincia autonoma; viene, infatti, posto il divieto di controllo, diretto o indiretto da parte di un medesimo soggetto, di una



quota superiore al 20% delle farmacie della medesima Regione o Provincia autonoma (comma 158). L'Autorità garante della concorrenza e del mercato è incaricata di assicurare il rispetto del divieto summenzionato, attraverso l'esercizio dei poteri di indagine, di istruttoria e di diffida ad essa attribuita dalla disciplina vigente (comma 159);

- pur restando fermo il fatto che le società titolari dell'esercizio di farmacia privata hanno come oggetto esclusivo la gestione di una farmacia, sono soppressi i requisiti soggettivi per la partecipazione alle società che gestiscono farmacie (comma 157, comma 1, lett. b);
- viene consentito che la direzione della farmacia gestita da una società sia affidata anche ad un farmacista che non sia socio (comma 157, comma 1, lett. c). In precedenza la gestione della farmacia doveva essere necessariamente affidata a uno dei soci (ossia a un comproprietario);
- viene stabilita l'incompatibilità della partecipazione alle società di capitali nella titolarità dell'esercizio della farmacia privata con qualsiasi altra attività svolta nel settore della produzione e informazione scientifica del farmaco, nonché con l'esercizio della professione medica (comma 157, comma 1, lett. b);
- viene permesso, ai titolari delle farmacie ubicate nei comuni con popolazione inferiore a 6.600 abitanti, che risultino essere soprannumerarie per decremento della popolazione, di ottenere il trasferimento territoriale

presso comuni della medesima Regione. La domanda di trasferimento è ammessa verso i comuni che presentino un numero di farmacie inferiore a quello spettante. Il trasferimento è concesso sulla base di una graduatoria regionale per titoli e previo il pagamento di una tassa di concessione governativa una tantum pari a 5.000 euro (comma 161);

- viene consentita la fornitura dei medicinali utilizzabili esclusivamente in ambiente ospedaliero oltre che, come già previsto, da parte dei produttori e dei grossisti, anche attraverso le farmacie (comma 162);
- viene modificata la disciplina sulla partecipazione in forma associata ai concorsi per il conferimento di sedi farmaceutiche in riferimento all'obbligo di mantenimento della conseguente gestione associata, che passa da dieci a tre anni (comma 163);
- nel caso di modificazioni apportate al foglietto illustrativo di un farmaco, si consente la vendita al pubblico delle scorte, prevedendo che il cittadino scelga di poter ritirare il foglietto sostitutivo in formato cartaceo o digitale (comma 164);
- è consentito, alle farmacie convenzionate con il Servizio sanitario nazionale (SSN), di prestare servizio aggiuntivo oltre gli orari e i turni di apertura e chiusura stabiliti dalle autorità competenti (comma 165). Più nello specifico, viene consentito che le farmacie convenzionate con il SSN siano aperte anche oltre gli orari ed i turni stabiliti, i quali rappresentano il livello minimo di servizio da assicurare. La facoltà di apertura al di fuori di quest'ultimo ambito è subordinata alla preventiva comunicazione all'autorità sanitaria competente e all'ordine provinciale dei farmacisti nonché all'informazione alla clientela, resa mediante cartelli affissi all'esterno dell'esercizio.

Novità sul controllo delle concentrazioni da parte dell'Antitrust.

Il comma 177 interviene su una delle funzioni fondamentali dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato istituita con la legge n. 287 del 1990. L'Autorità è indipendente e ha i seguenti compiti: vigilanza contro gli abusi di posizione dominante; vigilanza su intese e/o cartelli che possono risultare lesivi o lesivi per la concorrenza; controllo delle operazioni di concentrazione che superano un certo valore che, comunicate all'Autorità, ne valuta l'impatto sul mercato; tutela del consumatore in materia di pratica commerciali scorrette, clausole vessatorie e pubblicità ingannevole. Oltre a ciò l'Autorità ha la possibilità di segnalare al Parlamento, al Governo e agli Enti territoriali le situazioni distorsive della concorrenza.

Nello specifico il comma in discorso modifica un articolo della legge istitutiva prevedendo che le operazioni di concentrazione tra imprese devono essere preventivamente comunicate all'Autorità qualora: il fatturato totale realizzato a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate sia

superiore a 492 milioni di euro, in luogo dei previgenti 499 milioni di euro; il fatturato totale realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate sia superiore a 30 milioni di euro. In proposito la disciplina previgente prevedeva invece la più alta soglia di 50 milioni di euro, la quale deve essere superata dall'impresa della quale è prevista l'acquisizione. Resta ferma la attuale coesistenza delle citate condizioni e la previsione secondo la quale i citati valori di soglia sono incrementati ogni anno di un ammontare equivalente all'aumento dell'indice del deflatore dei prezzi del prodotto interno lordo.

Nuove misure per favorire il trasporto pubblico locale - Delega al Governo per la revisione della disciplina sui servizi pubblici non di linea - Noleggio di autobus con conducente - Installazione delle "scatole nere".

I commi dal 167 al 170 recano misure per favorire l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale e misure di tutela degli utenti dei servizi di trasporto di linea ed integra le disposizioni in materia di autoservizi pubblici non di linea. I commi dal 179 al 182 delegano il Governo ad adottare un decreto legislativo per la revisione della disciplina in materia di autoservizi pubblici non di linea (Taxi, NCC, e similari), definendo principi e criteri direttivi, nonché le procedure per l'adozione delle norme. Il comma 183 interviene in materia di noleggio di veicoli con conducente.

Con riguardo ai servizi di trasporto pubblico locale, il comma 167 prevede l'obbligo per il concessionario del servizio di fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica accessibile via internet. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, il comma 167 stabilisce che le Regioni dovranno provvedere, secondo i rispettivi ordinamenti, a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio, pena l'applicazione di specifiche sanzioni, di istituire e fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato.

A tutela degli utenti dei servizi di trasporto di linea, i commi 168 e 169 prevedono l'obbligo, per i concessionari ed i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, di informare i passeggeri delle modalità per accedere alla carta dei servizi, consentendo loro di prendere cognizione delle ipotesi che danno titolo a fruire di rimborsi e indennizzi. Si introduce, inoltre, l'obbligo per tali soggetti di prevedere che la richiesta di rimborso possa essere formulata dal passeggero durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto e mediante la semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità.

Si prescrive pertanto ai concessionari e ai gestori di integrare o adeguare le proprie carte di servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto di queste nuove disposizioni.

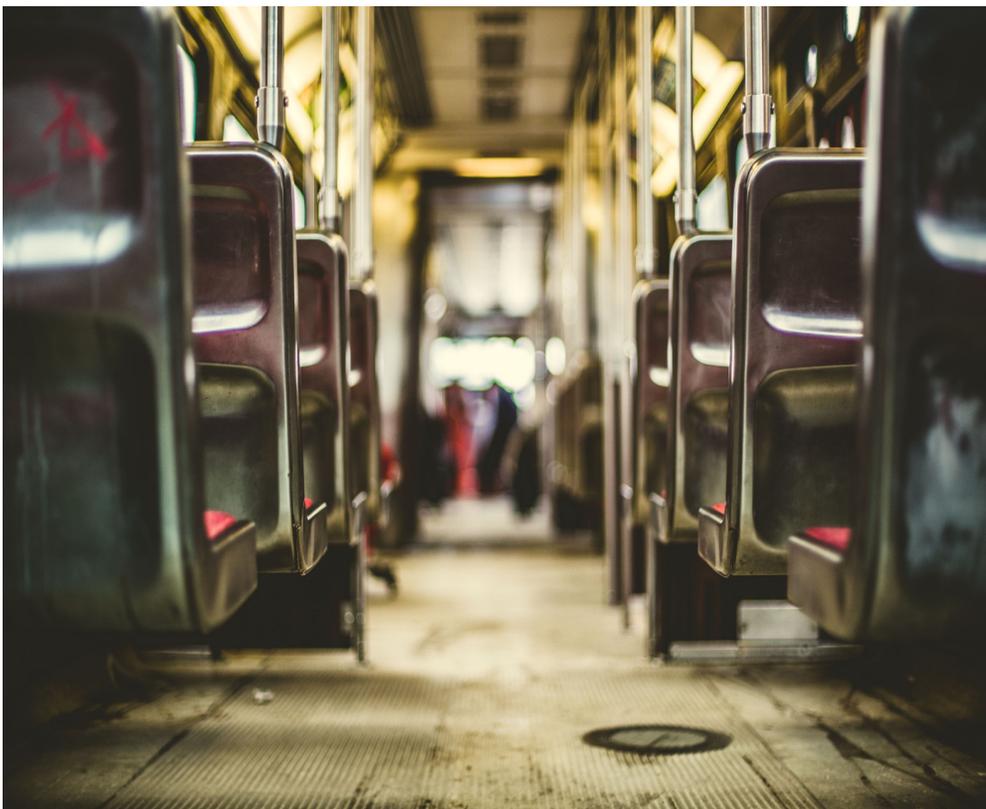
Per quanto riguarda i servizi pubblici non di linea, il comma 170 prevede che il servizio di noleggio con conducente, oltre che con autovetture, motocarrozze, natanti e veicoli a trazione animale possa essere svolto anche a mezzo di velocipedi.

I commi dal 179 al 182, delegano il Governo ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, un decreto legislativo per la revisione della disciplina in materia di autoservizi pubblici non di linea (Taxi, NCC, e similari), nel rispetto dei seguenti principi e criteri direttivi:

- a) prevedere una disciplina per gli autoservizi pubblici non di linea che provvedono al trasporto collettivo o individuale di persone che contribuisca a garantire il diritto alla mobilità di tutti i cittadini e che assicuri agli autoservizi stessi una funzione complementare e integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea ferroviari, automobilistici, marittimi, lacuali e aerei;
- b) adeguare l'offerta di servizi alle nuove forme di mobilità che si svolgono grazie ad applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l'interconnessione dei passeggeri e dei conducenti;
- c) promuovere la concorrenza e stimolare più elevati standard qualitativi;
- d) assicurare una miglior tutela del consumatore nella fruizione del servizio garantendo una consapevole scelta nell'offerta;
- e) armonizzare le competenze regionali e degli enti locali in materia, al fine di definire comuni standard nazionali;
- f) adeguare il sistema sanzionatorio per le violazioni amministrative, anche ai fini di contrasto di fenomeni di abusivismo.

Il comma 183 interviene in materia di locazione dei veicoli senza conducente per l'effettuazione di attività di trasporto di viaggiatori, da parte di imprese iscritte al Registro Elettronico Nazionale degli autotrasportatori. Nello specifico, la disposizione inserisce un nuovo comma (3-bis) nell'articolo 84 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della strada), che autorizza le imprese esercenti attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente sopra i 9 posti, iscritte al Registro Elettronico Nazionale delle imprese che esercitano la professione di autotrasportatore e titolari di autorizzazione, ad utilizzare i veicoli in proprietà di altra impresa esercente la medesima attività ed iscritta al Registro, acquisendone la disponibilità mediante contratto di locazione.

Per favorire l'offerta di servizi pubblici e privati per la mobilità, l'utilizzo di dati aperti, lo sviluppo delle smart city, nonché l'adozione di piani



urbani della mobilità sostenibile, i commi dal 184 al 187 recano le deleghe al Governo ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della legge, decreti legislativi per disciplinare l'installazione sui veicoli delle cosiddette «scatole nere» o altri dispositivi elettronici simili “volti anche a realizzare piattaforme tecnologiche per uno sviluppo urbano integrato multidisciplinare”, definendone principi e criteri direttivi, tra cui la progressiva estensione di tali dispositivi, senza oneri per i cittadini, la definizione di standard, la portabilità e la tutela dei dati personali. Dovrà, innanzitutto, essere prevista una progressiva estensione dell'utilizzo dei dispositivi elettronici, con priorità sui veicoli che svolgono un servizio pubblico o che beneficiano di incentivi pubblici e, successivamente, sui veicoli privati adibiti al trasporto di persone o cose.

dal QI Mercato & Consumatori n. 1 del 2017

Giocattoli sicuri Verso la revisione della Direttiva Europea

di Maria Simonetta Diamante

La commercializzazione dei giocattoli è regolamentata dalla direttiva del Parlamento e del Consiglio europeo del 3 maggio 1998, recepita in Italia con il decreto legislativo 313 del 1991.

Con questa normativa vengono individuati i criteri di sicurezza e i requisiti essenziali che i giocattoli devono possedere prima della loro commercializzazione, in modo da limitare pericoli o possibili incidenti collegabili ad alcune proprietà fisiche, meccaniche, di infiammabilità, chimiche o elettriche del giocattolo stesso, soddisfare condizioni di igiene e assicurare l'assenza di eventuali sostanze radioattive.

Nella determinazione dei rischi deve essere tenuta in considerazione l'abilità dell'utilizzatore, cioè del bambino, tant'è che il giocattolo deve essere munito di una indicazione precisa circa la fascia di età dell'utilizzatore cui lo stesso giocattolo è destinato. Peraltro l'utilizzo a scopo ludico di prodotti che non sono stati progettati a tal fine, o comunque di giocattoli senza il rispetto delle precauzioni indicate (fascia di età, supervisione dell'adulto, ecc.), è spesso causa di incidenti.

Un adeguamento migliorativo.

La normativa prevede che ogni tre anni gli Stati membri riferiscano con una relazione alla Commissione europea sulle difficoltà incontrate in sede di controllo del mercato nell'applicazione della direttiva giocattoli.

Dal 1998 a oggi la tecnologia della progettazione ha introdotto tali e tante innovazioni nel mondo del giocattolo che, anche se da una parte ha reso più difficile la gestione da parte degli operatori del settore delle tematiche legate alla sicurezza e alla conformità dei prodotti presenti sul mercato, dall'altra ha però dimostrato che i principi di sicurezza sui quali si basa la direttiva sono rimasti sostanzialmente validi ed efficaci. I lavori di revisione della direttiva, iniziati nel 2000, tendono quindi ad un “adeguamento migliorativo” dell'esistente.

Presso gli Uffici della Direzione Generale Imprese della Commissione Europea di Bruxelles i rappresentanti delle Autorità di controllo nazionali, insieme ad associazioni di categoria, associazioni di consumatori ed esperti nel settore della normalizzazione tecnica, hanno istituito un gruppo di lavoro per elaborare un documento da presentare al Consiglio europeo presumibilmente entro la fine dell'anno.

È importante precisare che uno degli strumenti strategici che la Commissione sta utilizzando per il rafforzamento della politica a tutela degli interessi del consumatore è proprio la revisione della direttiva 88/378/CEE.

Nel novembre 2003 il gruppo di lavoro ha proposto un primo documento di revisione, cui ha fatto seguito una seconda versione aggiornata allo scorso aprile, che è all'esame delle singole parti interessate.

L'attuale fase di modifica strutturale e organizzativa - conseguente al recente allargamento dell'Unione europea - comporta un fisiologico rallentamento di tutte le attività, con necessaria verifica di quanto già per così dire "condiviso e consolidato" nella proposta del 2003.

Obiettivi della direttiva.

I Servizi della Commissione Ue hanno commissionato alla società inglese RPA, Risk & Policy Analysts Ltd, uno studio ad hoc sulla valutazione degli effetti che questa operazione legislativa può comportare in seno all'attuale mercato comunitario, considerato che i lavori di revisione hanno un inevitabile impatto sulle piccole e medie imprese, sul consumatore, sulle Pubbliche Amministrazioni e, non da ultimo, sull'ambiente.

Gli obiettivi che la revisione della direttiva intende raggiungere devono quindi tenere conto della molteplicità delle questioni sopra indicate, mirando non tanto a modificare la sostanza della direttiva stessa, quanto a migliorare quegli aspetti per così dire "datati", o comunque meno rispondenti alle nuove richieste del mercato.

Il legislatore deve assicurare al consumatore, oramai più attento ed esigente, maggiore chiarezza nell'informazione e una più forte responsabilizzazione di tutti i soggetti coinvolti nella catena di distribuzione.

Fondamentale è la chiarezza dei contenuti informativi concernenti l'etichettatura, le avvertenze e le precauzioni d'uso e l'obbligatorietà dell'utilizzo della lingua italiana: è condivisa l'opinione che al consumatore debbano essere fornite poche, chiare e precise notizie sui rischi e sui pericoli legati a un utilizzo non conforme del giocattolo.

Sempre maggiore attenzione quindi al significato della marcatura CE e al ruolo dell'educatore nei confronti del giovane utilizzatore. Il progetto mira al rafforzamento della responsabilità del produttore, dell'importatore e del distributore: spetta in primis proprio al produttore l'onere di "classificare" il prodotto come giocattolo, assumendosene tutti gli oneri conseguenti, come anche all'introduzione di elementi informativi destinati al consumatore più precisi oltre che rigorosamente obbligatori.

Da ultimo, ma non certo per peso e rilevanza, l'incisività del ruolo di controllo rivestito dalle Autorità statali preposte ai controlli.

Ecco gli intendimenti prefissati con la proposta di una nuova "Toy Safety Directive":

- un mercato dei giocattoli che risponda prontamente alle richieste tecnologiche e che garantisca al tempo stesso un livello di sicurezza per i bambini equivalente su tutto il territorio comunitario;
- individuazione dei settori in cui la vigente legislazione non ha realizzato i suoi obiettivi o, eventualmente, ricercarne altri verso cui è preferibile un'azione più diretta, soprattutto in relazione a quei prodotti che ricadono nella cosiddetta "zona grigia";
- valutare il rapporto costi-benefici delle modifiche conseguenti all'introduzione di un nuovo documento legislativo.

I giocattoli più pericolosi.

L'analisi dell'andamento degli incidenti verificatosi nel settore del giocattoli nel periodo 1998-2003, ricavati dal database dell'ISS - Injury Surveillance System (dati europei e dell'Ue), da elementi acquisiti dalle associazioni di categoria (consumatori e produttori) e da risultati di indagini effettuate da gruppi di ricerca specializzati nella sicurezza dei prodotti, ha permesso di rilevare che l'età dei bambini che presenta rischi maggiori va da 0 a 3 anni, che i giocattoli più pericolosi sono le biciclette, gli scooter, i pattini, i giocattoli con piccole parti staccabili e quelli muniti di proiettili e che i Paesi che esportano giocattoli meno sicuri sono quelli del lontano Oriente.

Anche le condizioni di vendita on-line e a basso prezzo (parametri non gestibili in fase di controllo del mercato) possono tradursi in situazioni per così dire di potenziamento del rischio. Emerge anche che il rischio di soffocamento del bambino o le lesioni attribuibili a sostanze chimiche presenti nel giocattolo sono tra i pericoli più frequenti; esistono infine effetti dannosi a lungo termine causati da sostanze che possono indurre patologie non identificabili in periodi brevi e per le quali occorrono piani di controllo decennali (particolari anomalie genetiche).

La questione ftalati.

Sulla ormai datata questione degli ftalati, sostanze usate per ammorbidire giocattoli destinati ad essere messi in bocca da bambini di età inferiore a 36 mesi, a seguito degli ultimi incontri tra i vari Comitati scientifici comunitari presso il gruppo Armonizzazione tecnica del Consiglio europeo, sono ripresi i lavori per predisporre un nuovo provvedimento.

Partendo da quanto già assunto con la decisione 815/99 della Commissione e relativa a particolari condizioni limitative per la presenza di sei ftalati nei giocattoli cosiddetti morbidi, verranno individuate nuove condizioni per l'utilizzo di tali sostanze.

Nel settembre 1999 il Ministro delle attività produttive con un proprio decreto introdusse precise indicazioni per la fabbricazione dei giocattoli morbidi, confermando la costante attenzione alla salute dei bambini in tenera età, come anche la maturità e responsabilità delle ditte italiane produttrici di giocattoli. Adesso si tratterà semplicemente di apportare eventuali interventi correttivi a tale decreto, qualora le nuove limitazioni risultassero sensibilmente differenti da quelle introdotte in ambito nazionale.

dal QI Mercato & Consumatori n. 22/23 del 2004



Dalla fusione Sinal-Sincert nasce "Accredia"

della Redazione QI Mercato&Consumatori

Due decreti ministeriali si propongono di rafforzare la sicurezza sui prodotti in vendita in Italia.

Con la pubblicazione del decreto ministeriale del 22 dicembre 2009, (G.U. n. 19 del 25 gennaio 2010) il nostro Paese si è adeguato al Regolamento CE n. 765/2008, applicabile dal 1° gennaio 2010 per l'accreditamento e la vigilanza del mercato in tutta l'Unione.

"L'Italia si è prontamente allineata alla normativa europea", ha detto Scajola, precisando che "la nuova disciplina da un lato introduce importanti aspetti di semplificazione delle procedure e, dall'altro, assicura maggiore affidabilità all'accreditamento dei certificatori, ossia dei soggetti abilitati a validare i requisiti di qualità, sicurezza e conformità dei prodotti nell'interesse dei consumatori".

Un unico ente.

Con un altro decreto, sempre a firma del ministro Scajola, (G.U. n. 20 del 26 gennaio 2010) è stato poi designato quale unico organismo nazionale italiano di accreditamento, l'Associazione senza scopo di lucro "Accredia", nata dalla fusione di Sinal e Sincert.

Il nuovo ente di accreditamento avrà il compito di garantire il possesso dei massimi requisiti tecnico-professionali - secondo gli standard comunitari - assicurando così ai consumatori garanzie crescenti sulla qualità e la sicurezza di beni e servizi acquistati.

Il decreto disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'ente unico di accreditamento dei soggetti preposti alla certificazione di qualità, conformità e sicurezza dei prodotti, come previsto dal Regolamento CE. Ogni nazione europea, infatti, ha un proprio ente di accreditamento. Questo è responsabile per l'accreditamento in conformità con gli standard internazionali della serie ISO 17000 e alle guide e alla serie armonizzata delle norme europee EN 45000. Tutti gli enti operano senza fini di lucro.

Che cosa è l'accreditamento.

È l'attestazione, da parte di un organismo nazionale, che certifica un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali,

per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità.

L'accreditamento verifica la conformità del sistema di gestione e delle competenze degli organismi di valutazione ai requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni Legislative obbligatorie.

Gli organismi di valutazione devono essere accreditati da un ente terzo, in conformità con le norme UNI CEI EN 45011, UNI CEI EN 150/IEC 17021:2006, UNI CEI EN 150/IEC 17024:2004, UNI CEI EN 150/IEC 17020:2005 e ad altre norme tecniche specifiche.

I vantaggi dell'accreditamento.

Sostanzialmente l'accreditamento garantisce quattro grandi vantaggi:

1. imparzialità, in quanto all'interno dell'Organismo/Laboratori o sono coinvolte tutte le parti interessate;
2. indipendenza, in quanto gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare;
3. correttezza, in quanto le norme europee vietano all'organismo di valutazione la prestazione di consulenze, sia direttamente che attraverso società collegate alle organizzazioni da certificare;
4. competenza, in quanto il personale dell'organismo di valutazione addetto all'attività di verifica deve essere culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

Poiché ogni attività può essere sottoposta a valutazione, L'accreditamento coinvolge tutti i settori produttivi e dei servizi, offerti quotidianamente ai clienti/utenti, dalle costruzioni all'energia, dall'ambiente ai trasporti, dalla sanità alla formazione.

Quali saranno i compiti di Accredia.

Accredia dovrà valutare la competenza tecnica e l'idoneità professionale degli operatori che valutano la conformità (Laboratori e Organismi).

A tale scopo dovrà accertare che essi rispettino regole obbligatorie e norme volontarie, così da assicurare il valore e la credibilità delle certificazioni.

Le attività dell'ente si articolano in quattro Dipartimenti:

- Organismi di certificazione e ispezione;
- Laboratori di prova;
- Laboratori di prova per la sicurezza degli alimenti;
- Laboratori di taratura.

I punti qualificanti della nuova disciplina.

In sintesi, la nuova normativa consentirà non solo un'accresciuta semplificazione, ma anche maggiore affidabilità, autorevolezza e tempestività.

Semplificazione. Con il decreto interministeriale si è provveduto a dare attuazione a quella parte del Regolamento comunitario che impone agli Stati membri di individuare un unico organismo nazionale di accreditamento, che valuti gli organismi di certificazione e i laboratori e attesti che essi soddisfano i criteri stabiliti da norme armonizzate e gli altri requisiti previsti dalle discipline di settore.

Affidabilità. La certificazione dei sistemi di gestione dei prodotti e dei servizi offerti dalle imprese, attraverso report di ispezione sulle attività e prove di laboratorio sui beni, diventa così più efficace e affidabile, offrendo anche ai consumatori garanzie crescenti circa la qualità e la sicurezza di beni e servizi acquistati, che produttori e fornitori sono chiamati a garantire per rispetto dei requisiti legislativi e per affrontare in modo adeguato la concorrenza in mercati sempre più complessi.

Autorevolezza. Il decreto - adottato di concerto con i Ministri dell'Interno, delle Politiche agricole alimentari e forestali, dell'Ambiente e Tutela del territorio e del mare, delle Infrastrutture e Trasporti, del Lavoro e delle Politiche sociali, della Salute, dell'Istruzione università e ricerca, della Difesa - prevede requisiti stringenti per l'organizzazione e il funzionamento dell'organismo unico italiano di accreditamento.

La partecipazione di ministeri ed enti pubblici alla sua organizzazione, e la vigilanza sull'organismo da parte di tutti i dicasteri interessati, garantiscono - secondo principi di sussidiarietà - il giusto rapporto fra la responsabilizzazione e il contributo di professionalità dei soggetti privati interessati e il necessario controllo pubblico di un'attività che deve garantire tutti i consumatori e utenti.

Tempestività. La designazione di "Accredia", associazione che vede fra i propri soci molti ministeri, enti pubblici e associazioni di categoria e già in possesso in massima misura dei requisiti necessari, consente di dare immediato e tempestivo avvio al nuovo sistema di accreditamento voluto dal legislatore comunitario.

dal QI Mercato & Consumatori n. 9 del 2010

Con il sistema Rapex prodotti più sicuri sul mercato

di Giusy Raffaele

Il sistema Rapex (sistema comunitario di informazione rapida sui prodotti non alimentari) è finalizzato allo scambio rapido delle informazioni (“**notifiche**”¹) tra gli Stati membri e la Commissione europea sui prodotti di consumo pericolosi con esclusione dei farmaci, prodotti alimentari e dispositivi medici.

Il sistema RAPEX svolge un ruolo importante nell’ambito della sicurezza dei prodotti; permette di prevenire e limitare l’offerta sul mercato dell’UE di prodotti che presentano un rischio grave per la salute e la sicurezza dei consumatori facilitando il controllo dell’efficacia e della coerenza delle attività di vigilanza del mercato e di applicazione delle disposizioni vigenti svolte negli Stati membri.

I riferimenti normativi sono rappresentati dalla Direttiva 2001/95/CE del 3 Dicembre 2001 relativa alla sicurezza generale dei prodotti e dalla Decisione 2010/15/EU del 16 Dicembre 2009 recante le Linee guida per la gestione del RAPEX.

Fanno parte del sistema Rapex:

- la rete dei punti di contatto RAPEX, responsabili del funzionamento del sistema RAPEX in ciascuno degli Stati membri;
- le reti nazionali RAPEX istituite in tutti gli Stati membri, comprendenti il punto di contatto RAPEX e tutte le autorità che hanno il compito di garantire la sicurezza dei prodotti di consumo,
- l’unità RAPEX della Commissione Europea che esamina e convalida i documenti trasmessi per mezzo del sistema RAPEX, gestisce il sistema RAPEX e ne assicura il buon funzionamento;
- il sito web RAPEX http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/rapex/index_en.htm, che pubblica in forma sintetica le notifiche RAPEX;
- le pubblicazioni RAPEX (rapporti annuali, report mensili e statistiche).

Quali sono i criteri per le notifiche Rapex?

- Il prodotto interessato è un prodotto di consumo
- Il prodotto è oggetto di misure che impediscono, limitano o subordinano a condizioni particolari la sua commercializzazione o il suo utilizzo (misure preventive o restrittive)
- Il prodotto presenta un rischio grave per la salute e la sicurezza del consumatore
- Il rischio grave ha una dimensione transfrontaliera

¹ Notizia e/o informazione di una misura adottata da uno Stato membro che segnala la pericolosità di un prodotto di consumo

Tipologia di notifiche.

Notifica art. 12

Quando sono soddisfatti tutti i criteri per la notifica Rapex di cui all’art.12 della Direttiva generale sulla Sicurezza dei prodotti

Notifica art. 12 che richiedono un intervento urgente

Quando il rischio oltre ad essere grave ha o potrebbe provocare incidenti mortali

Notifica art. 11

Quando un prodotto con rischio grave può avere effetti di una portata locale, limitati al territorio nazionale

Notifica per informazione

Quando non si hanno a disposizione tutte le informazioni necessarie affinché gli stati membri che ricevono le notifiche possano attivarsi sul loro territorio (ad esempio mancano i dati che permettono di identificare il prodotto e i canali distribuzione).



Misure preventive e restrittive.

Possono essere adottate o su iniziativa di un operatore economico che ha immesso e/o distribuito un prodotto sul mercato (misure volontarie) o su ordine di un'autorità di uno stato membro responsabile del controllo della conformità dei prodotti ai requisiti di sicurezza stabiliti nella normativa di riferimento (misure obbligatorie).

Misure volontarie.

Misure preventive e restrittive adottate su base volontaria da un operatore economico senza l'intervento di un'autorità di uno Stato membro notificate all'autorità responsabile del controllo sulla conformità dei prodotti per mezzo del meccanismo di notifica previsto all'art.5, par.3, della Direttiva Generale sulla Sicurezza dei prodotti (cd. Business Application).

Misure obbligatorie.

Misure adottate da un'autorità di uno stato membro attraverso una decisione amministrativa di natura provvedimentoale che obbligano un operatore economico ad adottare provvedimenti restrittivi in relazione ad un determinato prodotto che hanno immesso sul mercato.

Tali misure sono notificate alla Commissione europea per mezzo del sistema Rapex dal Punto di Contatto nazionale, che in Italia è incardinato presso il Ministero dello Sviluppo Economico, responsabile per tutte le informazioni trasmesse dallo Stato membro per mezzo del sistema. La Commissione europea prima di trasmettere la notifica agli Stati membri ne verifica la correttezza e la completezza.

Valutazione del rischio (risk assessment).

Il rischio è dato dalla combinazione di due fattori: la gravità del danno possibile per il consumatore e la probabilità che il danno si produca.

Come si valuta il rischio:

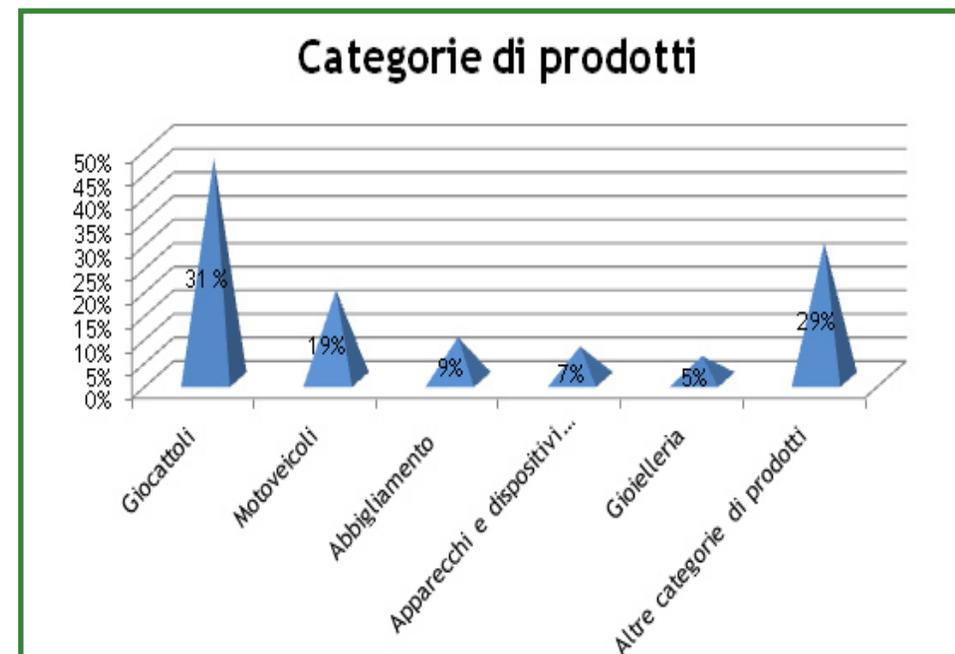
- Si identifica la gravità del pericolo (rischio potenziale associato al prodotto)
- Si individua la tipologia del consumatore
- Si determina la probabilità che un consumatore subisca un danno a causa di tale pericolo, attraverso la creazione di alcuni scenari-tipo con le descrizioni della dinamica delle lesioni potenziali associate all'utilizzo del prodotto
- Si procede ad una valutazione combinata del pericolo e delle probabilità che permette di calcolare, verificare ed individuare il livello di rischio potenziale associato al prodotto risultato non conforme (grave-elevato-medio-basso).

Aggiornamento statistiche sulle notifiche Rapex al 30 settembre 2017.

La Commissione Europea ha validato 1.555 segnalazioni di prodotti non conformi di cui 1.304 presentano un rischio grave, 117 rischio meno grave e

134 notifiche per informazione. Il dato è aggiornato al 30 settembre 2017. Le categorie di prodotti più notificate riguardano i "Giocattoli" per un totale di 484 notifiche pari al 31%, seguono "Motoveicoli" per un totale di 290 notifiche (pari al 19%), "Abbigliamento" con 138 notifiche (pari al 9%), "Apparecchi e dispositivi elettrici" con 112 notifiche (pari al 7%) e "Gioielleria" con 71 notifiche (pari al 5%).

Il dato rilevante è rappresentato dalle "Altre categorie di prodotti" (n.460 prodotti) pari al 29% del totale delle notifiche, nella quale sono inclusi i prodotti professionali o prodotti che presentano rischi particolari (cioè non classificabili all'interno delle categorie classiche dei prodotti presenti sul Gras Rapex).

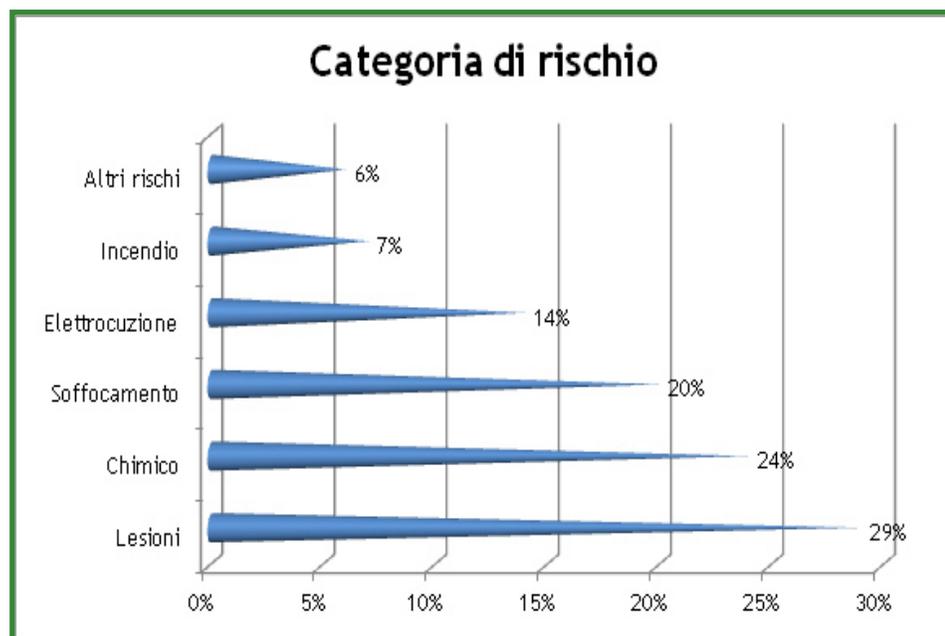


Il tipo di rischio più notificato è rappresentato dal rischio "Lesioni" pari al 29% delle notifiche, seguito dal rischio "Chimico" pari al 24%, rischio "Soffocamento" (20%), "Rischio elettrocuzione" (14%) e rischio "Incendio" pari al 7% e "Altri rischi" pari al 6% del totale delle notifiche.

Rispetto agli anni precedenti la differenza tra misure obbligatorie e volontarie si riduce, viene evidenziata quindi l'importanza ed il ruolo degli operatori economici che volontariamente esercitano un'attività di controllo sui prodotti da loro immessi sul mercato attraverso un'azione di richiamo del prodotto a seguito di accertamento di una sopravvenuta non conformità.

Un dato fondamentale, al fine di rintracciare sul territorio il prodotto segnalato, è rappresentato dall'identificazione del prodotto: più informazioni sono fornite (indicazione del Paese di origine, marchio, modello, lotto), più risulterà agevole per gli altri paesi rintracciare sul proprio mercato il prodotto notificato.

La più alta percentuale di prodotti non conformi proviene dalla Cina (866), segue la Germania (98), i prodotti di origine sconosciuta (93), Francia (85) e Usa (33).



I rapporti settimanali di notifica sono reperibili collegandosi al seguente link:

<http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.listNotifications>



Ministero dello Sviluppo Economico

Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica

Direttore Generale
Avv. Loredana Gulino
 dgmccnt.dg@pec.mise.gov.it

Segreteria: 06.4705.5500 - 5309
 06.4740156
e-mail: dgmccnt.segreteria@mise.gov.it

Divisione I - Affari generali, contabilità e bilancio

paola.ferri@mise.gov.it
 dgmccnt.div01@pec.mise.gov.it

Divisione II - Affari giuridici e normativi

dgmccvnt.div02@pec.mise.gov.it

Divisione III - Servizi e professioni, qualità dei prodotti e dei servizi, professioni non organizzate in ordini o collegi, albi ed elenchi

adriano.ippoliti@mise.gov.it
 dgmccnt.div03@pec.mise.gov.it

Divisione IV - Promozione della concorrenza, semplificazioni per le imprese e servizi assicurativi

massimo.greco@mise.gov.it
 dgmccnt.div04@pec.mise.gov.it

Divisione V - Politiche, normativa e progetti per i consumatori

orietta.maizza@mise.gov.it
 dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it

Divisione VI - Normativa tecnica - Sicurezza e conformità dei prodotti

massimo.greco@mise.gov.it
 dgmccnt.div06@pec.mise.gov.it

Divisione VII - Organismi notificati e sistemi di accreditamento

antonella.dalessandro@mise.gov.it
 dgmccnt.div07@pec.mise.gov.it

Divisione VIII - Strumenti di misura e metalli preziosi

daniela.lamarra@mise.gov.it
 dgmccnt.div08@pec.mise.gov.it

Divisione IX - Politiche europee ed internazionali, cooperazione amministrativa europea e riconoscimento titoli professionali

roberto.tato@mise.gov.it
 dgmccnt.div09@pec.mise.gov.it

Divisione X - Manifestazioni a premio

silvia.petrucci@mise.gov.it
 dgmccvnt.div10@pec.mise.gov.it

Divisione XI - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)

paolo.tarboiro@mise.gov.it
 dgmccnt.div11@pec.mise.gov.it

Divisione XII - Analisi economiche, monitoraggio dei prezzi e statistiche sul commercio e sul terziario

simona.angari@mise.gov.it
 dgmccnt.div12@pec.mise.gov.it

Collana on Line Mercato&Consumatori

Questo numero del Quaderno Informativo Mercato e Consumatori è stato chiuso in redazione internet il 20 novembre 2020