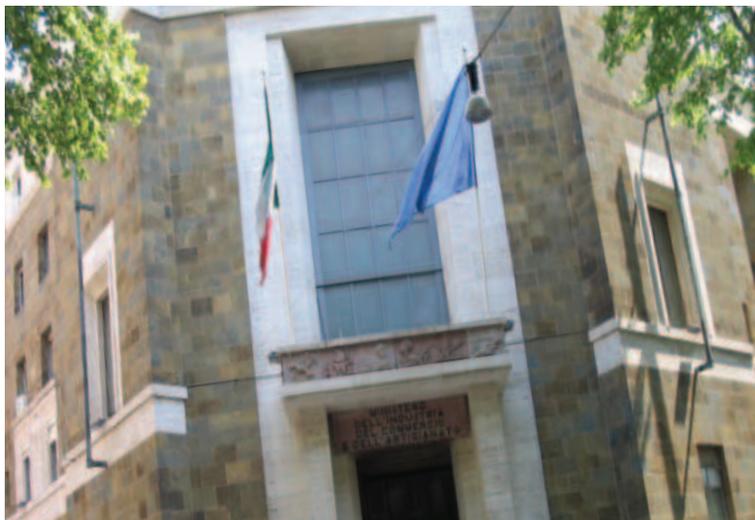




Mercato & consumatori

A cura della
Direzione
generale per
l'armonizzazione
del mercato
e la tutela
dei consumatori



IN QUESTO NUMERO

Speciale

Interviste e documenti
L'ATTIVITÀ 2003-2004

pag. 2

Parla il responsabile della Dgamt
I TAVOLI DI CONCERTAZIONE

pag. 6

Le attività del Cncu
I GRUPPI DI LAVORO DEL CONSIGLIO

pag. 14

Osservatorio e Comitato
IL MONITORAGGIO DEI PREZZI

pag. 22

Sicurezza e qualità dei prodotti
L'EUROPA LAVORA "A SISTEMA"



*Ministero
delle attività produttive*

**marzo
2004**

numeri
19-20-21
anno 4

ATTIVITÀ DELLA DGAMTC

Realizzazioni e obiettivi Da consumatori a cives	2
--	---

CONSUMATORI

Il consuntivo 2003 e i programmi del 2004 Le attività del CNCU	6
Fondi antitrust I primi 86 progetti	10
Nasce la rete extragiudiziale europea Accreditamento in corso	12

MERCATO

Dalla lira all'euro Monitoraggio dei prezzi	14
Statistiche sui prezzi Metodologie condivise	16
Manifestazioni a premio Concorsi in banca dati	18
Maggiori controlli sulle emissioni Auto con meno CO₂	20

PRODOTTI

Sicurezza e qualità L'Europa lavora "a sistema"	22
Strumenti di misura Nasce il mercato unico	26
Carte dei servizi Prime linee d'azione	28

DOCUMENTAZIONE

Gli obiettivi 2004	30
--------------------	----



REALIZZAZIONI E OBIETTIVI

Da consumatori a cives

Rafforzare la cultura del consumerismo, aiutare i consumatori a prendere coscienza dei propri diritti e poteri, favorire un mercato più sano, con prodotti sicuri e di qualità: di tutto questo parla Daniela Primicerio, a capo della Direzione generale per la tutela dei consumatori e l'armonizzazione del mercato (Dgamtc) presso il Ministero delle attività produttive. "La nostra azione ha un punto di forza: i tavoli di concertazione. Se si portano le parti al confronto, non ci sono più lotte di posizione; cresce l'informazione e quindi la cultura", spiega.

Daniela Primicerio
Direttore generale armonizzazione
del mercato e tutela dei consumatori

Dunque priorità alla cultura per i consumatori...

Vorrei fare una premessa. Aniché di consumatori, mi piacerebbe che si parlasse di cittadini: nell'antica Roma i cives erano sinonimo di discussione e di libertà, e ai tempi della Rivoluzione francese l'unico e il massimo livello di rispetto era il titolo di cittadino. Il termine consumatore, è arrivato solo negli anni Settanta come traduzione del termine nato nell'America kennediana, con un modello capitalista avanzato ma ancora non equilibrato. Il nostro obiettivo primario è rendere i cittadini consapevoli dei loro diritti e della loro forza sul mercato. E questa è una funzione culturale.

Che cosa significa armonizzare il mercato?

Rendere uguali, appunto, la forza della domanda e quella dell'offerta. Ad esempio, i consumatori ancora non hanno perfetta coscienza del proprio potere sulla formazione dei prezzi. In un'economia di mercato, chi consuma concorre alla determinazione del prezzo finale nella stessa misura di chi produce.

Da dove partire? Quali concetti base?

Ci siamo mossi dalla sicurezza dei prodotti, un campo nel quale la nostra direzione, affiancata dalla Guardia di Finanza, dalle Dogane e dalle Camere di Commercio, ha il potere di ritirare prodotti non sicuri dal mercato. L'attività di promozione quest'anno ha scelto come punto di forza la "sicurezza



La nostra azione ha un punto di forza: i tavoli di concertazione. Se si portano le parti al confronto, cresce l'informazione e quindi la cultura



in casa". Abbiamo promosso una vasta opera di sensibilizzazione, con un sito internet ad hoc: www.casasicura.info. La campagna sulla sicurezza garantisce il consumatore sulla sicurezza del prodotto. Abbiamo quindi promosso una campagna sulla conoscenza ed esigenza da parte degli acquirenti del marchio CE. In campo europeo questo marchio risponde ai requisiti di sicurezza che un prodotto obbligatoriamente deve rispettare, ma protegge anche il mercato di qualità dalla contraffazione, aiutando le aziende responsabili..

Esatto. La qualità è un passo ulteriore, un marchio volontario da parte del produttore, che esalta la volontà dell'impresario di essere attento alle esigenze del cittadino. Per essere definita, la qualità richiede la concertazione con i produttori. Dopo il tavolo sulle carte dei servizi, quest'anno puntiamo alla carta della qualità. Credo che spiegare e diffondere queste informazioni aiuti anche il mercato di alto livello e, più in generale, promuova un chiarimento per tutti gli attori del mercato stesso. La qualità si raggiunge anche con la trasparenza dell'informazione, perché un cittadino che conosce i propri diritti è più libero. Un'esempio, può essere l'etichettatura, che è di certezza d'informazione e di trasparenza per il consumatore.

No, per ogni nostro tema d'intervento ci proponiamo anche di giungere ad un prodotto che rappresenti un momento di sintesi del lavoro svolto. Basti pensare all'istituzione dell'Osservatorio su prezzi e tariffe: da quando, nell'agosto 2003, è scoppiato il dibattito sui rincari, noi, attraverso questo strumento, abbiamo contribuito a dare certezza su dati e fonti. Stiamo ricostruendo tutta la filiera di formazione dei prezzi nel settore agroalimentare, dalla produzione alla vendita, facendo anche confronti internazionali con i nostri mercati all'ingrosso: monitoriamo tredici mercati in tutta Italia, confrontandoli con cinque mercati stranieri, due fran-

Sicurezza non significa necessariamente qualità...

Non c'è però il rischio di disperdere e frammentare questa mole di informazioni?



cesì, due tedeschi ed uno spagnolo. Anche la grande distribuzione sarà oggetto di inserimento nella banca dati, così da poter verificare i prezzi di riferimento. Questo lavoro sarà convogliato sia su un sito creato appositamente, che su pubblicazioni, continuamente aggiornate, che offriranno informazioni di grande interesse per il "cittadino che consuma".

Questo è il mercato. Torniamo ai consumatori?

Meglio, ai cittadini, perché il consumatore è ancora un soggetto che si presenta in posizione spesso debole: non a caso quando si usa il termine consumatore è di frequente accompagnato da quello di tutela. Forse sarebbe più esatto dire che vogliamo assicurare al cittadino informazione e conoscenza. La nostra finalità come istituzione punta a rendere conscio il cittadino della propria realtà di operatore sui mercati.

Non si tratta di un obiettivo utopistico?

È certamente un percorso complesso, che si sviluppa nel tempo. Questo lavoro non sarebbe stato possibile senza la legge 281 del 1998. Oggi il progresso è testimoniato dal moltiplicarsi dei tavoli di concertazione, degli accordi e dei protocolli, garanzia di decisioni bilanciate tra tutti i soggetti attori del mercato.

Professoressa Primicerio, lei è anche presidente del Cncu, il Consiglio nazionale dei consumatori e utenti. A che serve il Cncu?

Sì, quello è un altro asse del nostro lavoro. Il Consiglio vuole essere una voce corale, senza note palesemente stonate. Requisito fondamentale per le associazioni è la terzietà, cioè la non commistione con interessi particolari che non potrebbero più garantire l'obiettività della loro tutela del cittadino. Non sempre tutte le associazioni raggiungono un accordo, possono esserci votazioni a maggioranza, ma è importante che tutte siano al tavolo e siano informate per un confronto su decisioni consce. L'accordo sulle assicurazioni auto è stato un esempio importante: anche se lo ha firmato solo una parte delle associazioni, quella vicenda ha segnato un momento di coinvolgimento e di confronto costruttivo. Attraverso il Cncu cresciamo tutti nella cultura del consumismo e questo cresce nelle istituzioni. Siamo stati chiamati alle audizioni di Camera e Senato: stiamo entrando nel meccanismo del dialogo all'interno dello Stato, partecipiamo al dibattito su tematiche significative del Paese.

Come si svolgono i lavori del Consiglio?

Al Cncu partecipano le 14 associazioni di consumatori riconosciute, secondo i criteri fissati dalla legge 281/98 come le più rappresentative a livello nazionale. Ad esse si unisce il



rappresentante delle Regioni, designato appunto dalla Conferenza Stato-Regioni. Nel 2003 abbiamo articolato l'attività in dieci aree tematiche, e questa impostazione ha dato ottimi risultati. Siamo riusciti a supportare anche le attività di organizzazioni che non hanno grandi strutture alle spalle, cofinanziandone i progetti.

Abbiamo fatto un lavoro importante per realizzare i codici, quello dei consumatori e quello sulla metrologia, la cui ultima versione era incredibilmente ferma al 1890. Sempre in quest'ambito, considero ottimo il risultato raggiunto nel semestre di presidenza italiana dell'Unione europea: è stato finalmente chiuso, dopo dieci anni di dibattito alla Ue, il dossier sulla Mid, la nuova direttiva europea nel settore della metrologia.

Il semestre è andato molto bene. Noi abbiamo scelto una linea di fondo, concentrandoci sulla tematica che ci pareva più rilevante: non limitarci ai dossier di settore, ma occuparci dei diritti dei consumatori nell'Europa che si allargherà. Al convegno che abbiamo tenuto alle Terme di Diocleziano, nello stesso luogo dove i senatori romani discutevano di politica, erano i rappresentanti di 32 nazioni e di 75 associazioni di consumatori.

Siamo stati tutti concordi nel chiedere un diverso inquadramento europeo, e cioè il passaggio delle tematiche del consumerismo dalla DgSanCo, la Direzione generale della Commissione europea che si occupa di Salute e tutela dei consumatori a quella sulla Concorrenza, più consona al complesso delle nostre attività. Più in generale, l'ordinamento della Ue risulta ancora inadeguato, soprattutto se si pensa a nuove tematiche come la qualità dei servizi pubblici, la sicurezza, il commercio elettronico.

Abbiamo fatto davvero tante cose e molte altre ne faremo, nell'ottica dei cittadini e del mercato. Esiste però la necessità di farle conoscere: in questo senso sono importanti le campagne sui mass-media, come quella sulla sicurezza domestica; sulle garanzie post-vendita, il marchio CE, ma anche quella per far meglio conoscere sia la DgamtC che il Cncu. Per portare la nostra voce più vicina al fruitore finale, il cittadino, è necessario un impegno importante nel campo della comunicazione.

La DgamtC ha anche una funzione nell'innovazione normativa?

Restiamo su questo tema. Quali sono stati i risultati nel vostro settore del semestre italiano di presidenza europea?

Conclusioni raggiunte?

Come può il lavoro della DgamtC e quello del Cncu riflettersi positivamente all'esterno?



IL CONSUNTIVO 2003 E I PROGRAMMI DEL 2004

Le attività del Cncu

Come definirebbe il 2003 per il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti?

Lo definirei un anno importante. Con la firma del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, il 4 aprile del 2003, sono stati nominati i componenti del Consiglio per il triennio 2004-06. Il lavoro è stato poi suddiviso tra dieci gruppi di lavoro monotematici il cui compito è quello di sviluppare gli argomenti di maggiore interesse per il cittadino-consumatore.

Luigi Ferrara
ufficio per il funzionamento
del consiglio nazionale
dei consumatori e degli utenti

Quali sono gli ambiti dei dieci gruppi di lavoro?

I gruppi di lavoro hanno lavorato soprattutto sui seguenti temi: il primo sul credito, assicurazioni e servizi finanziari, affrontando questioni come i bond argentini, i casi Cirio, Parmalat e Banca 121. Il secondo su prezzi e tariffe, commercio e garanzie, con il problema del caro-vita, l'aumento generalizzato di prezzi e tariffe e la conseguente perdita del potere d'acquisto da parte dei cittadini. L'alimentazione è il campo del terzo gruppo di lavoro, con particolare attenzione a Organismi geneticamente modificati, acque alimentari, agenzia italiana per la sicurezza alimentare. Il quarto, ambiente e sanità, si occupa di una ricca serie di tematiche. Il quinto gruppo si occupa delle tante questioni legate alla sicurezza e qualità dei prodotti e il sesto di servizi pubblici con tutta la problematica legata alle Carte dei servizi. Il settimo si è impegnato nei rapporti internazionali e con l'Unione Europea nell'anno che comprendeva il semestre di presidenza italiana; l'ottavo dei rapporti con le regioni, il nono di consumerismo e il decimo di accesso alla giustizia.

Quali iniziative ritiene più importanti tra quelle adottate dal Consiglio nell'anno passato?

Il Consiglio ha portato avanti una serie di iniziative che si possono classificare in tre categorie: informazione, formazione e attività di relazione con le altre istituzioni. Per quanto riguarda la prima categoria, a novembre è stato firmato un accordo con Televideo Rai che prevede quattro pagine fisse e due variabili a seconda della tematica; il sito www.tuttoconsumatori.it, aggiornato quotidianamente, è diventato un vero



Nell'agenda di quest'anno: tutela del risparmio, modalità condivise di class action e rafforzamento del ruolo istituzionale del Consiglio



punto di riferimento per il consumerismo italiano; l'opuscolo del Cncu (tuttoconsumatori 2003), infine, anche quest'anno contiene tutti gli indirizzi utili relativi alle 14 associazioni del Cncu oltre agli indirizzi di enti e PPAA a livello nazionale, europeo e locale di interesse per il consumatore. Per ciò che riguarda la formazione, particolare importanza ha assunto il semestre italiano di presidenza Ue, l'inaugurazione negli ultimi mesi del Master "Globalizzazione dei Mercati e Tutela dei consumatori" organizzato dal Cncu con Poste italiane e l'Università Roma Tre, e ancora un corso accademico nelle università di Cosenza, Torino, Bologna e Roma per formare "quadri" delle associazioni di consumatori. Importante, infine, il consolidamento del dialogo con le istituzioni comunitarie, nazionali e locali, grazie alla Conferenza europea dei consumatori svoltasi a Roma (20/21 novembre 2003), il confronto con gli enti locali con la Quina Sessione Programmatica (Genova 13 novembre 2003) e l'avvio di tavoli tecnici, come quello con l'Istat.

Non cambieranno le modalità di lavoro suddiviso in gruppi tematici, visti gli ottimi risultati già raggiunti nel 2003. Per cogliere appieno le potenzialità dei gruppi di lavoro, i punti critici già affrontati saranno ulteriormente sviluppati quest'anno ponendoli come obiettivi operativi del programma di attività del Cncu, nel quale saranno affiancati ad obiettivi di carattere strategico.

La tutela del risparmio: dopo gli ultimi eventi che hanno coinvolto migliaia di soggetti, il tema della tutela del risparmio, e quindi la tutela dei diritti del risparmiatore, rappresenta una priorità nell'agenda 2004 del Cncu. L'intento è quello di promuovere azioni di tutela attraverso l'informazione al cittadino ed il sostegno delle iniziative delle associazioni dei consumatori, al fine di arginare e rendere consapevoli i risparmiatori dei rischi a cui sono esposti. Il Consiglio,

Nel 2004 quali gli obiettivi strategici del Cncu?

Altri obiettivi strategici?



in qualità di organo rappresentativo dell'associazionismo consumerista, sarà inoltre interlocutore dei soggetti istituzionali deputati ad intervenire in materia dando il proprio contributo consultivo alle proposte di riforma ed alle azioni che saranno intraprese.

Un altro obiettivo è la class action: il Consiglio si farà promotore, attraverso momenti di riflessione e di approfondimento, dell'introduzione nel nostro ordinamento della cosiddetta "class action" come strumento di tutela del cittadino. L'obiettivo sarà quello di indirizzare il dibattito verso una soluzione legislativa condivisa che tenga conto in maniera efficace delle peculiarità del nostro ordinamento e del ruolo svolto dall'associazionismo.

Il Cncu continuerà a occuparsi di prezzi e di tariffe?

Dopo un 2003 all'insegna del caro-vita, sicuramente continuerà anche nel 2004 l'impegno del Consiglio per rafforzare la tutela del consumatore in materia di aumento dei prezzi, anche in collaborazione con l'Istat affinché le rilevazioni dei prezzi, soprattutto per i beni di largo consumo, siano rese pubbliche e verificabili nelle voci che le compongono. E poi, in stretta collaborazione con il Comitato tecnico di monitoraggio dei prezzi del Ministero delle attività produttive, saranno promosse iniziative per sollecitare una maggiore trasparenza e definire codici di autoregolamentazione soprattutto nei settori più a rischio come commercio elettronico, telefonia e trasporti. Pensiamo anche a un'iniziativa pubblica in cui presentare i risultati del monitoraggio sulla telefonia mobile. Porteremo avanti la proposta di riforma del sistema di formazione delle tariffe dei servizi pubblici. In campo assicurativo, tenendo conto del parere già reso sul "Codice delle assicurazioni private", il Cncu intende approfondire nel ramo RC auto le ragioni della mancata riduzione significativa dei costi delle polizze, pur in presenza di una minore sinistrosità globale dell'utenza. Il Cncu è orientato a richiedere ed acquisire dati dalle fonti ufficiali al fine di elaborare delle opportune proposte di modifica alla normativa vigente, con lo scopo di favorire un'effettiva concorrenza nel mercato di settore tra le varie compagnie. Il Consiglio ha intenzione, altresì, di intervenire al fine di ottenere la modifica della normativa di cui all'art. 5 delle legge 576/1982, per rendere pubblici, al loro esito, i procedimenti sanzionatori dell'Isvap adottati nei confronti delle compagnie assicurative.



Anche quest'anno non mancherà l'attenzione del Consiglio al territorio, prendendo come punto di partenza per il lavoro nel 2004, le conclusioni della Quinta conferenza programmatica tra Cncu e Regioni che si è svolta a Genova lo scorso anno. L'impegno sarà quello di rafforzare la cooperazione amministrativa a tutti i livelli, soprattutto tra istituzioni e associazioni dei consumatori che quotidianamente operano a diretto contatto col cittadino, e contribuire a diffondere su tutto il territorio nazionale la cultura e l'informazione sui temi della tutela del cittadino-consumatore.

Obiettivo ambizioso del Consiglio sarà quello di creare tra il 2004 e il 2005 un centro di documentazione e biblioteca su tutte le pubblicazioni dedicate al tema del consumerismo. Non esiste, infatti, in Italia una biblioteca monotematica che consenta di approfondire le singole aree tematiche oggetto del lavoro e dell'attività delle 14 associazioni del Cncu, né un centro di documentazione di supporto ai lavori dei gruppi tematici del Consiglio.

Quali prospettive nei rapporti con le Regioni?

State studiando anche nuovi mezzi per diffondere le tematiche legate al Cncu?

Gruppi di lavoro del Cncu PARLANO I COMPONENTI

■ **Massimiliano Dona**, rappresentante dell'Unione nazionale consumatori e portavoce del gruppo di Lavoro dedicato ai rapporti internazionali e con l'Ue: "Il semestre italiano di presidenza al Consiglio dell'Unione Europea ha rappresentato un'occasione unica di confronto e riflessione sulla tutela dei diritti dei consumatori-utenti".

■ **Lorenzo Miozzi**, presidente del Movimento Consumatori e portavoce del gruppo di Lavoro Prezzi e tariffe: "Per individuare l'origine degli aumenti all'interno della catena distributiva e combattere eventuali speculazioni: abbiamo proposto di estendere le rilevazioni dei prezzi a livello provinciale con l'istituzione di organismi ad hoc in almeno 20 città significative".

■ **Mara Colla**, presidente di Confconsumatori e portavoce del gruppo di lavoro Sicurezza e qualità dei prodotti: "Come primo obiettivo ci siamo proposti

di aiutare i consumatori a compiere acquisti consapevoli, grazie alla conoscenza delle etichette e delle norme che regolano il settore, dall'acquisto fino alle garanzie post-vendita. In particolare, lo scorso anno ci siamo occupati del tema dell'etichettatura dei prodotti tessili".

■ **Bruno de Vita**, rappresentante dell'Adusbef e portavoce del gruppo di lavoro Ambiente e sanità: "Ci occuperemo soprattutto della qualità della vita del cittadino e punteremo la nostra attenzione sulle tante anomalie italiane nel servizio sanitario e la situazione ambientale per proporre correttivi al sistema nazionale".

■ **Rosario Trefiletti**, presidente di Federconsumatori e responsabile del gruppo di lavoro sulla sicurezza alimentare: "Vogliamo garantire ai consumatori una legge costruita a misura loro".



FONDI ANTITRUST

I primi 86 progetti

Che cosa sono i fondi antitrust?

La legge finanziaria del 2001, tra le "disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" ha previsto all'articolo 148, comma 1, che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate ad iniziative a favore dei consumatori. A tali fini, il comma 2 dello stesso articolo stabilisce che dette entrate siano riassegnate con decreto del Ministro dell'economia e delle

Umberto Troiani
ufficio rapporti istituzionali e studi

finanze ad un apposito fondo istituito presso il ministero delle Attività produttive (Map) per essere destinate alle iniziative a vantaggio dei consumatori da individuarsi di volta in volta con decreto del Ministro delle attività produttive.

Come si è realizzato tutto ciò?

Inizialmente il decreto legge 1 ottobre 2001 n.356, aveva previsto che le entrate dell'Autorità fossero destinate alla copertura dei maggiori oneri derivanti dalle misure antinflazionistiche dirette al contenimento dei prezzi dei prodotti petroliferi.

E quindi che cosa ha fatto il Map?

Il ministro, con decreto 26 maggio 2003, ha definito le linee di intervento, tra cui il cofinanziamento di progetti proposti da associazioni dei consumatori nazionali e locali nonché dalle Regioni in specifiche materie di interesse dei consumatori. Nel luglio 2003 il titolare della Direzione Generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori (Dgamtc) ha destinato risorse per 24 milioni di euro, suddivise per tipologie di iniziative, a progetti di rilevanza nazionale, progetti di rilevanza regionale e progetti proposti dalle Regioni e dalle Province autonome.

Come si arriva a questa cifra?

Nel 2003 le risorse finanziarie costituite dagli introiti delle sanzioni amministrative per il 2002 ammontavano a euro 29.290.853 e sono state riassegnate dal Ministro dell'economia e delle finanze al fondo costituito presso il Ministero delle attività produttive.



Sono stati esaminati 150 progetti, e di questi 110 sono risultati 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. In base all'ammontare complessivo delle risorse, sono stati ammessi al cofinanziamento 86 progetti.

Quanti i progetti esaminati?

TIPOLOGIA PROGETTI	Soggetti richiedenti	Materiedi intervento	Ambito territoriale
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	<ul style="list-style-type: none"> ■ informazione su prezzi e tariffe ■ sicurezza ■ qualità ■ etichettatura e pubblicità ■ RC-Auto ■ strumenti normativi dei diritti dei consumatori 	Almeno 5 Regioni <small>Eccezione: associazioni operanti nei territori con minoranze linguistiche co-stituzionalmente riconosciute</small>
Progetti di rilevanza regionale	Le altre associazioni di consumatori presenti sul territorio costituite alla data del 31 dicembre 2002 con lo scopo esclusivo della tutela dei consumatori e degli utenti <small>Sono escluse le associazioni che, seppure dotate di autonomia giuridica e contabile, siano emanazione locale, federale o comunque commesse con una delle associazioni presenti nel CNCU, ovvero i cui associati siano computati tra quelli di una delle medesime associazioni presenti nel CNCU</small>	<ul style="list-style-type: none"> ■ informazione su prezzi e tariffe ■ sicurezza ■ qualità ■ etichettatura e pubblicità ■ RC-Auto ■ Azioni a tutela dei consumatori 	Il progetto deve essere riferito ad un'unica regione
Progetti proposti dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e Bolzano per il completamento di iniziative già avviate a favore dei consumatori.	Le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano	<p>Iniziativa direttamente realizzate dalle regioni e dalle province autonome con atto amministrativo di avvio intervenuto in data antecedente alla presentazione della domanda.</p> <p><small>Le iniziative possono riguardare le materie previste per i progetti di rilevanza nazionale o regionale, nonché quelle approvate nei piani regionali</small></p>	Ambito regionale

I soggetti beneficiari del cofinanziamento hanno presentato o stanno presentando domanda di concessione per la prima quota d'anticipo, pari al 40% del cofinanziamento totale. Il cofinanziamento non può eccedere il 70% del totale di tutte le spese ritenute ammissibili; la prima tranche verrà erogata sulla base della richiesta d'anticipo. I beneficiari potranno chiedere una seconda tranche solo se renderanno spese pari a un ammontare equivalente al 40% del totale del progetto stesso. Con la rendicontazione finale verrà liquidato il residuo del cofinanziamento concesso, previa verifica dell'effettiva realizzazione del progetto. I progetti devono essere completati entro due anni dalla data della concessione del cofinanziamento (17 o 25 novembre 2005), salva la possibilità di proroghe per motivi sopravvenuti non imputabili al soggetto beneficiario.

E ora che cosa dovranno fare i beneficiari? Come otterranno concretamente i finanziamenti?



NASCE LA RETE EXTRAGIUDIZIALE EUROPEA

Accreditamento in corso

Che cos'è la Rete extragiudiziale europea?

L'Eej-net, European extrajudicial network, rete extragiudiziale europea, è un insieme di centri di compensazione per sfruttare strumenti idonei alla risoluzione delle controversie transfrontaliere su beni e servizi attraverso l'utilizzo di un sistema di Risoluzione alternativa delle controversie (Rac) nel paese pertinente (in materia di servizi finanziari, la rete per i reclami è diversa e prende il nome di Fin-net). La Eej-net è nata per compensare i costi e i ritardi che caratterizzano il ricorso alle vie giudiziali oltre alle differenze legislative, procedurali e, soprattutto, di lingua. Eej-net si pone, così, in parallelo con le altre forme di tutela a cui il consumatore potrà ricorrere senza privarsi né della possibilità di utilizzare altre vie né dei suoi diritti legali.

Domenico Maria Somma
ufficio coordinamento politiche per i consumatori

E in Italia il Ministero delle Attività produttive (Map) come si è attivato rispetto alla Rete?

A seguito della predisposizione di tutti gli adempimenti necessari al lancio dell'indagine, da ottobre 2003, sul sito del Map (www.minindustria.it), è attivo il sistema d'accREDITAMENTO on line che permetterà di realizzare la ricognizione degli organi extragiudiziali italiani che aderiscono alla Rete Eej-net, come richiesto dalla Commissione europea agli Stati membri. In tal senso è stato predisposto anche un indirizzo di posta elettronica per informazioni ulteriori o per eventuali problemi: assistenza.eejnet@minindustria.it.

Altri obiettivi dell'accREDITAMENTO?

L'accREDITAMENTO, realizzato d'intesa con il Ministero della Giustizia, si basa sul rispetto di due Raccomandazioni della Commissione europea: la 98/257/CE e la 2001/310/CE. Vuole identificare i soggetti che svolgono attività per la risoluzione alternativa delle controversie e che aderiscono volontariamente alla Rete. Il tutto avviene attraverso la compilazione di schede, per acquisire ogni utile informazione e, soprattutto, verificare il rispetto dei principi indicati dall'Unione Europea. Al termine del procedimento, si avrà



una visione accurata sia dei soggetti che non hanno voluto aderire perché privi delle caratteristiche richieste o perché non ancora interessati all'accREDITAMENTO sia dei soggetti iscritti alla Rete, questi ultimi divisi in due elenchi.

Quali gli elementi distintivi dei due elenchi?

Il primo elenco contiene gli organi che utilizzano procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie caratterizzate dall'intervento di altri soggetti che, in posizione di terza parte, propongono o impongono una soluzione che porta alla composizione della controversia (le cosiddette "procedure decisionali").

Il secondo elenco include gli organi che utilizzano procedure tendenti, semplicemente, a far incontrare le parti per trovare di comune accordo una soluzione (le cosiddette "procedure consensuali").

Chi sceglierà l'inserimento in un elenco si precluderà automaticamente l'altro?

No: l'inserimento all'interno di uno di essi non preclude l'iscrizione nell'altro dal momento che un soggetto può offrire sia procedure "decisionali" che "consensuali" (è evidente, in questo caso, che il soggetto deve possedere i requisiti richiesti da entrambe le Raccomandazioni).

La banca dati che nascerà sarà un riferimento utile per le Camere di compensazione, quale organo interfaccia, a livello europeo, nel garantire i diritti del consumatore.

Che cosa cambierà per i consumatori?

Al verificarsi di una controversia transfrontaliera il consumatore può rivolgersi ad uno degli eurosportelli presenti nel continente per una conclusione rapida della vertenza (lo strumento generalmente utilizzato in questi casi è il "formulario europeo di reclamo"). Se l'iniziativa non dà risultato, il consumatore può andare avanti attraverso una procedura di risoluzione alternativa della controversia. A tal fine si potrà rivolgere ad uno dei Centri di compensazione esistenti e gli saranno comunicati tutti i possibili organismi deputati alla risoluzione extragiudiziale delle controversie esistenti nei paesi dell'Ue, per mezzo delle liste che in questo periodo si stanno predisponendo.

Semplificare, armonizzare e coordinare: IL NUOVO CODICE DEL CONSUMO

Il nuovo Codice del Consumo, ancora in attesa di approvazione, è stato redatto in base alla legge di semplificazione annuale (229/2003), per riordinare in un unico testo le varie norme nazionali ed europee. Il testo è stato elaborato inizialmente dalla Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori che ha individuato le fonti normative di riferimento e definito la struttura del codice e successivamente da un'apposita commissione di studio composta da professori universitari ed esperti. Tra le principali finalità del codice, la semplificazione, il coordinamento l'armonizzazione di norme stratificate nel tempo, principalmente di origine comunitaria. Nel testo sono previsti rinvii al codice civile, alla normativa sul commercio elettronico, nonché al testo unico bancario in materia di credito al consumo.

DALLA LIRA ALL'EURO

Monitoraggio dei prezzi

Quali sono le vostre valutazioni sul change-over, cioè sul passaggio dalla lira all'euro?

Il lavoro di approfondimento e di analisi svolto dagli esperti del Comitato tecnico per il monitoraggio dei prezzi, istituito presso il Ministero delle attività produttive e presentato nel corso della riunione del 4 marzo 2004, consente alcune conclusioni. Forti oscillazioni dei prezzi hanno caratterizzato la prima fase delle change-over. È comunque normale che una fase di smarrimento e di confusione segua l'introduzione di una nuova moneta (o di una qualsiasi nuova unità di misura), anche se tale smarrimento tende a riassorbirsi nel tempo, dopo un periodo più o meno lungo di transizione.

Alessandro Serra
ufficio osservatorio prezzi e tariffe

Anche questo smarrimento è stato riassorbito?

Sì, così è stato anche per il cambio lira/euro, che ha fatto venir meno un insieme di parametri, applicati inconsapevolmente da ciascun acquirente al momento dell'acquisto, in base ai quali si giudica se il prezzo richiesto è "giusto" oppure non lo è.

Quali i fenomeni esaminati dall'osservatorio?

Un'elevata variabilità dei prezzi ha caratterizzato l'andamento dei consumi dall'introduzione dell'euro ad oggi. Forti oscillazioni, con picchi di prezzo molto elevati, ma anche valori molto bassi, considerevolmente al di sotto di una soglia che potrebbe essere considerata "normale", ammesso che si possa parlare di normalità per il fenomeno prezzi.

Il momento più critico per i prezzi nel change over? E, soprattutto, in quali settori?

Le oscillazioni sono aumentate di intensità a partire dal primo bimestre del 2002, con particolare riferimento ai prodotti ortofrutticoli. Da dati di fonte Ismea ed Infomercati, infatti, risulta che il forte aumento della variabilità interessa tutti i prodotti del comparto orticolo, sia quelli con dinamiche dei prezzi tendenzialmente crescenti (lattuga, patate), sia quelli caratterizzati da quotazioni relativamente stabili nel medio periodo (cavolfiori, zucchine). Nel comparto della frutta, invece, l'accentuata variabilità si accompagna ad una tendenza crescente generalizzata per tutti i prodotti.



L'aumento ha riguardato consumatori e intermediari all'ingrosso. Una nuova moneta provoca sempre una fase di smarrimento.



A quale punto della filiera dei prezzi il rincaro si fa più deciso?

Da elaborazioni di fonte Ipi degli stessi dati finora analizzati, risulterebbe un aumento del margine ingrosso/dettaglio fino alla metà del 2002. Nel periodo successivo le variazioni dei prezzi appaiono sostanzialmente determinate nelle fasi precedenti della filiera (origine, ingrosso). Un aumento della variabilità dei prezzi, dunque, registrata sia nella fase del consumo finale sia in quella dell'intermediazione all'ingrosso.

Colpiti soltanto i consumatori?

No, la fase di "smarrimento" che ha seguito l'introduzione dell'euro sembra aver colpito non solo il consumatore finale ma anche l'operatore economico commerciale, che si rifornisce presso i mercati all'ingrosso, sebbene il commerciante dovrebbe avere una maggiore dimestichezza professionale rispetto al consumatore, sia nel maneggiare la moneta, sia nel grado di conoscenza dei mercati e quindi del livello dei prezzi.

L'euro doveva omogeneizzare i prezzi: tentativo fallito?

Le oscillazioni dei prezzi sono aumentate nel tempo, fra un "prima" ed un "dopo" l'introduzione dell'euro (analisi diacronica), ma non solo: oltre che nel tempo sono aumentate anche nello spazio (analisi sincronica). Se analizziamo infatti le quotazioni all'ingrosso dei principali mercati europei, si osserva che i prezzi sono molto più diversificati e "distanti" fra loro in due piazze nazionali e geograficamente non molto lontane, come Milano e Bologna, rispetto a quanto si osserva fra i mercati italiani e quelli francesi (i più costosi) e quelli tedeschi (i più convenienti).

Le elaborazioni del Comitato monitoraggio prezzi

CHI SALE E CHI SCENDE

Primeggia, nei rincari rilevati tra l'agosto 2002 e l'agosto 2003, il camping (+39,19%), seguito dai servizi bancoposta (+26,72%), dalla navigazione lagunare (+24,79%), dai pomodori pelati (+15,84%), dall'olio per motori multigrado (15,54%), dai pompelmi (+14%). Costano meno, invece, personal computer (-16,71%), viaggi intercontinentali (-13,38%), trasporto marittimo delle auto (-10,33%) e poi videoregistratori, vongole, servizi di telefonia fissa e cellulari: tutti calati di oltre due punti percentuali. Invariati il trasporto in treno delle autovetture e il servizio cuccetta. Queste alcune delle conclusioni dell'elaborazione compiuta sui dati Istat dagli esperti del Comitato tecnico per il monitoraggio dei prezzi, con il supporto dell'Ipi, Istituto per la promozione industriale.



STATISTICHE SUI PREZZI

Metodologie condivise

Ormai è un'abitudine: l'Istat pubblica i risultati delle sue rilevazioni sul costo della vita e la stampa riporta commenti e giudizi, talvolta contrastanti, da parte dei diversi soggetti economici e sociali interessati: consumatori, sindacati, commercianti, industriali, pubbliche amministrazioni cercano di utilizzare (o di strumentalizzare?) i dati ufficiali per convalidare le tesi da loro sostenute. Nella dialettica sociale tutto questo è normale e legittimo, ma davanti a commenti e giudizi divergenti espressi da soggetti differenti sugli stessi dati, si rende necessario un chiarimento sui metodi di calcolo seguiti. A tal proposito, Mercato consumatori ha posto alcune domande a Roberto Monducci, direttore centrale dell'Istat per il servizio prezzi.

Una domanda ormai diventata un tormentone negli ultimi anni: perchè i consumatori

hanno l'impressione che i prezzi siano aumentati, con l'introduzione dell'euro, molto di più di quanto dicano gli indici ufficiali dell'Istat?

Per il singolo consumatore è difficile, se non impossibile, identificare le variazioni di prezzo della propria spesa quotidiana, che ha caratteristiche del tutto personali, con quanto viene rilevato dall'Istat, che, al contrario, rappresenta la spesa media della "grande famiglia Italia". Ma ci sono anche altre ragioni: negli ultimi due anni sono aumentati in misura consistente i prezzi di beni e servizi di largo consumo, che i consumatori acquistano quotidianamente e che incidono in modo rilevante soprattutto sui bilanci delle famiglie meno abbienti. L'indice dei prezzi al consumo, essendo un indice "generale" comprende tuttavia numerosi beni e servizi il cui prezzo è rimasto stabile o addirittura è

diminuito, ma che non entrano nella spesa quotidiana delle famiglie (telefonini, auto e moto, prodotti hi-tech in generale).

A proposito dei "pesi" attribuiti nel paniere ai vari beni e servizi, l'incidenza di alcune voci, come gli affitti e le assicurazioni per l'automobile, sembrano essere sottostimati. Come ha operato l'Istat a tale riguardo?

Per gli affitti bisogna tener conto che, in Italia, è molto diffusa la proprietà immobiliare: soltanto il 18 per cento delle famiglie paga un canone d'affitto per l'abitazione in cui vive. Il ragionamento è simile a quanto detto in precedenza: l'indice dell'Istat considera l'Italia come un'unica grande famiglia, deve necessariamente procedere a delle aggregazioni, e deve ripartire sull'intera popolazione una spesa sostenuta in realtà da un numero relativamente scarso di famiglie. Per quanto

“ Per il singolo consumatore è difficile identificare le variazioni della propria spesa con la media della "grande famiglia Italia" ”

riguarda invece le tariffe della Rc auto, che pesano nel paniere per l'1,2 per cento, si calcolano i premi pagati alle compagnie assicuratrici al netto dei rimborsi incassati dagli utenti, in caso di sinistro. Ovviamente una famiglia "virtuosa", che non fa incidenti, viene in qualche modo penalizzata da questo metodo di calcolo, perché non incassa alcun rimborso e percepisce solo il costo sostenuto per l'assicurazione. E' però importante ricordare che questa metodologia è quella di riferimento per le statistiche comunitarie.

I prezzi rilevati ogni mese vengono in qualche maniera controllati, prima di essere pubblicati?

Ci sono controlli di diverso tipo. Il primo livello di controllo viene effettuato dagli stessi uffici comunali di statistica, che procedono alla rilevazione dei prezzi. In particolare vengono verificati i dati rilevati, i metodi di calcolo adottati, che devono essere conformi alle

disposizioni dell'Istat. I comuni devono poi informare l'Istat su altre questioni come i punti di vendita visitati ed i prodotti rilevati. A livello centrale, l'Istituto procede infine ad ulteriori verifiche sulla qualità dei dati e sulla loro coerenza.

Per concludere: le rilevazioni dell'Istat sono attendibili? Il consumatore, ma anche i diversi operatori economici, si possono fidare dei numeri che diffonde?

Assolutamente sì, e non è una difesa d'ufficio: organi sovranazionali, talvolta molto severi nei confronti del nostro Paese, come il Fondo Monetario Internazionale, riconoscono che l'operato dell'Istat segue metodologie condivise in ambito internazionale. Anche il personale e le strutture sono sottoposte ad un continuo aggiornamento professionale. Ci sono certamente margini di miglioramento, e i nostri programmi d'attività testimoniano degli sforzi da

compiere in questa direzione, nonostante i problemi di disponibilità di risorse che affliggono da qualche tempo la statistica ufficiale; possono essere anche commessi errori, considerando la complessità del sistema di rilevazione dei prezzi e di elaborazione dei dati, ma l'Istituto si è recentemente ristrutturato proprio per migliorare le proprie prestazioni e ridurre al minimo le possibilità di commettere errori.

MAGGIORI CONTROLLI SULLE EMISSIONI

Auto con meno CO₂

Perché una direttiva europea sulle emissioni delle autovetture di anidride carbonica? Era necessaria?

Perché la Conferenza di Kyoto del 1997 ha evidenziato il problema del surriscaldamento della terra causato dai gas ad effetto serra ed ha visto impegnati dal 1998 i Paesi della Unione europea, a ridurre nel periodo 2008-2012 dell'8 per cento le emissioni dei gas più dannosi e contribuire quindi ad un'effettiva tutela dell'ambiente.

La necessità di un'apposita direttiva europea indirizzata alle automobili nuove è conseguenza della particolare importanza che il settore dei trasporti riveste nella produzione del biossido di carbonio, derivato dall'impiego di combustibili fossili.

È nata così la direttiva 1999/94/CE che ha visto il Ministero delle attività produttive (Map), in collaborazione coi Ministeri dell'Ambiente e tutela del territorio e delle Infrastrutture e trasporti, nella implementazione della disciplina applicativa.

Il 5 maggio dell'anno scorso è entrato in vigore il regolamento di attuazione della direttiva 1999/94/CE (Dpr 17 febbraio 2003, n. 84) che introduce per gli operatori del mercato delle automobili (costruttori e gestori dei punti vendita) alcuni obblighi di informazione per rendere il consumatore più attento alla potenzialità inquinante degli autoveicoli oltre che alla caratteristica del minor consumo di carburante.

Che cosa prevede nel dettaglio la nuova disciplina?

Innanzitutto la direttiva si riferisce alle sole autovetture nuove e prevede obblighi per costruttori e rivenditori. In particolare è prevista per questi ultimi l'obbligo di apporre, accanto ad ogni autovettura esposta in vendita, una specifica etichetta (in formato foglio A4) che illustri chiaramente al consumatore i valori del consumo ufficiale di carburante e delle emissioni specifiche speciali di anidride carbonica.

Ancora, i punti vendita dovranno esporre un manifesto ovvero uno schermo che visualizzi i dati ufficiali del consumo di carburante di ogni autovettura e le emissioni di CO₂ for-

Gianfrancesco Romeo
ufficio affari giuridici e contenzioso

mando così un elenco di facile lettura che orienti la scelta del consumatore nell'acquisto di un'autovettura nuova. Le case costruttrici, invece, dovranno integrare il materiale promozionale tradizionalmente allestito con l'esplicita indicazione del consumo di carburante e dei valori relativi alle emissioni di CO₂.

Perché il Ministero delle attività produttive è stata individuato quale amministrazione capofila nella fase discendente dell'attuazione della direttiva comunitaria e come si è adoperato per i profili di sua competenza?

Perché la disciplina comunitaria ha l'obiettivo di educare il consumatore nella scelta di acquistare un bene di consumo quale l'automobile, sulla base di informazioni trasparenti e chiare e perché si possa promuovere una migliore difesa dell'ambiente.

All'interno del Map, la Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori (Dgamtc) ha dato le prime istruzioni operative ai costruttori di autovetture al fine di realizzare la guida al risparmio di carburante ed alle emissioni di CO₂. La guida è stata pubblicata sul Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale dell'8 aprile 2004 e sarà resa disponibile gratuitamente per il consumatore presso i punti vendita delle autovetture e presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, oltre che apparire sul sito del Map e su quelli dei Ministeri dell'Ambiente e dei Trasporti

Chi sarà ad assicurarsi che, territorialmente, siano rispettate le norme previste dalla direttiva?

Oltre alla supervisione del Map, attraverso la Dgamtc, una posizione di rilievo assumono le Camere di commercio, che costituiscono gli enti deputati alla vigilanza, per quanto riguarda gli adempimenti fissati dal Dpr 84/2003, ed al monitoraggio sullo stato di attuazione del programma d'informazione al consumatore.

Sul web informazioni e consigli per **RISPARMIARE E INQUINARE MENO**

Per essere ancora più facile da consultare, la Guida al risparmio di carburante ed alle emissioni di CO₂ è disponibile on line sul sito del Ministero delle Attività Produttive.

Al suo interno vari argomenti di sicuro interesse, come la presentazione della campagna informativa del Map sul risparmio di carburante e sulle emissioni di anidride carbonica o le informazioni ambientali sugli effetti delle emissioni di gas ad effetto serra. Altri argomenti della guida on line: consigli agli automobilisti per un uso corretto e una regolare manutenzione dell'automobile e, ancora più utili, l'elenco dei dieci modelli di autovetture nuove più efficienti in termini di consumo con motorizzazione a benzina e quelle a gasolio, oltre a una lista di tutti i modelli di autovetture nuove con indicati i valori di emissioni di CO₂ e di consumo di carburante.

OTSAI

SICUREZZA E QUALITÀ

L'Europa lavora "a sistema"

In Italia a tutela della sicurezza dei prodotti è divisa per competenza tra più Ministeri. Com'è organizzata la competenza a livello Ue?

In sede comunitaria la sicurezza dei prodotti (con esclusione degli aspetti economico-finanziari) è gestita a livello di Commissione, prevalentemente da due direzioni generali: la Dg SanCo (Salute Consumatori) e la Dg enterprise (Imprese). La prima esercita le sue competenze nel controllo della conformità dei prodotti commercializzati in ambito Ue, gestendo lo scambio di informazioni tra gli Stati membri su pericoli e rischi derivanti da prodotti non conformi, e mirando a garantire lo stesso livello di sicurezza a tutti i consumatori dell'Unione. La seconda gestisce aspetti di sicurezza e conformità dei prodotti in fase di progettazione e fabbricazione. Esse lavorano sinergicamente, assicurando la copertura dai rischi, dall'ideazione del prodotto fino alla verifica del suo uso corretto da parte del consumatore. Dal punto di vista tecnico si avvalgono, oltre che dei propri uffici (come il Jrc di Ispra, centro di ricerche della Commissione Ue con sede in Italia) anche del Cen Cenelec ed Etsi (comitati di normazione con specifiche competenze settoriali). Dal lavoro di questi comitati nascono le norme tecniche cui possono attecchire i produttori in un vasto numero di categorie merceologiche: giocattoli, prodotti elettrici, dispositivi di protezione individuale, prodotti tessili, cosmetici e altre. Il lavoro non si limita all'elaborazione delle norme, ma riguarda anche la valutazione della loro bontà e completezza; da questa verifica deriva una costante azione di monitoraggio che può portare anche alla revisione o ridefinizione della norma già esistente. Le istituzioni comunitarie sono inoltre supportate da associazioni di categoria (produttori e consumatori) che possono, su invito della Commissione, partecipare a incontri su specifiche tematiche.

Antonella D'Alessandro
responsabile coordinamento
delle attività per la sicurezza
e la qualità dei prodotti

Come va assicurata l'informazione tra gli Stati membri sulla sicurezza?

Esiste un sistema di scambio rapido (Rapex), interamente gestito per via telematica, tra i Paesi Ue per la trasmissione d'informazioni sui prodotti pericolosi immessi sul mercato comunitario: ogni Paese ha un punto di raccordo per con-

“ È evidente che in un mercato ormai globalizzato ci si attende che i soggetti chiamati alla sorveglianza lavorino in maniera coordinata e sinergica. ”

vogliare risultati e informazioni ottenuti in ambito nazionale agli uffici della Commissione, uffici che poi provvederanno alla diffusione in ambito Ue. Per l'Italia, il punto di contatto, l'amministrazione che entra nella rete di informazioni ed alimenta il sistema inserendo dati, informazioni, notizie, è unicamente il Ministero delle attività produttive con il suo Ufficio - Sicurezza e Conformità dei prodotti. Ciò vale anche con riguardo a prodotti non gestiti, quanto al controllo, dal Ministero delle attività produttive, ma da altri Ministeri (per esempio i cosmetici, assegnati al Ministero della salute).

La Commissione svolge un ruolo d'indirizzo e coordinamento, individuando gli obiettivi da raggiungere a livello comunitario ma lasciando ai singoli Stati la libertà d'individuare le modalità per la loro realizzazione, nel rispetto delle oggettive diversità nazionali. La prima direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti è stata la 1992/59. La seconda, la 95/2001, è in via di recepimento.

L'evoluzione normativa comunitaria ha portato il legislatore a valorizzare e responsabilizzare sia il produttore sia il consumatore. Inoltre, nuove figure si affacciano sulla scena come soggetti chiamati ad assicurare la sicurezza dei prodotti: importatori e rivenditori. Si è passati, cioè, da una gestione ad esclusivo carico delle istituzioni, ad un allargamento delle responsabilità anche per gli altri attori del sistema sicurezza: vengono previsti nuovi obblighi per chi produce, importa e distribuisce, (tra cui garantire la tracciabilità dei prodotti e supportare le autorità di controllo nelle azioni di vigilanza) come pure per il consumatore che è chiamato ad una maggiore attenzione e consapevolezza della scelta del prodotto. In questo contesto si amplia la gamma delle misure adottabili per il raggiungimento di livelli minimi di sicurezza e si delineano azioni volontarie da parte dei produttori, quali il richiamo.

Qual è il compito principale della Commissione nella trattazione dei problemi sulla sicurezza dei prodotti?

Che cosa è cambiato in circa dieci anni nell'approccio delle istituzioni comunitarie rispetto alla sicurezza dei prodotti?

Qual è il ruolo della normazione tecnica per assicurare la circolazione di prodotti sicuri?

Con la normazione tecnica sono resi concreti i requisiti essenziali di sicurezza indicati dalle direttive di settore. La definizione di “norma tecnica” non comprende solo precetti cogenti ma anche scelte discrezionali, fino ad arrivare ad una procedura di realizzazione della conformità che non può essere considerata “norma” in senso stretto: un produttore può realizzare un prodotto sicuro anche non attenendosi a norme cogenti, a patto che possa dimostrare di aver raggiunto le condizioni di sicurezza stabilite per la commercializzazione del prodotto che realizza.

Quali sono i problemi operativi ancora non risolti?

Tutta la materia, per il suo risvolto tecnico, deve prevedere possibilità di apertura verso nuove procedure. E’ poi necessario, affinché il sistema di controllo trovi applicabilità a livello nazionale, che sia comunque garantita la diversa caratterizzazione dei Paesi Membri. La recente entrata di nuovi Stati nell’Unione porterà inevitabilmente a modifiche di parecchie procedure esistenti.

Quali soggetti pubblici coinvolti a livello nazionale nella tutela della sicurezza dei prodotti sarebbe bene fossero coinvolti anche a Bruxelles?

La Commissione riconosce ai singoli Stati la libertà di individuare le istituzioni nazionali che dovranno co-gestire il controllo del mercato. È evidente che in un mercato ormai globalizzato ci si attende che i soggetti chiamati alla sorveglianza lavorino “a sistema” e quindi in maniera coordinata e sinergica. Questi stessi soggetti, tuttavia, non sempre o almeno non sempre in modo sistematico, sono chiamati ad esprimersi direttamente in sede comunitaria; c’è una crescente rappresentatività degli organismi tecnici. Andrebbero, forse, rese più emergenti le forze del mercato come le organizzazioni rappresentative della produzione, della distribuzione e, non ultimo, dei consumatori.

Qual è la fase della filiera di un prodotto dalla produzione all'offerta al consumatore con i maggiori problemi di controllo?

La direttiva 2001/95/CE individua nella tracciabilità del prodotto uno degli elementi innovativi introdotti per migliorare le azioni di controllo del mercato. Quindi la stessa Commissione ha già individuato quelle criticità significative nell’ambito del monitoraggio dei prodotti commercializzati nel territorio comunitario. Il problema è più evidente per tutti quei prodotti importati da Paesi terzi e per i quali è fondamentale poter risalire al produttore iniziale: la figura dell’importatore o, comunque di chi immette il prodotto sul mercato, diventa un elemento conoscitivo indispensabile. Uno dei punti critici è il passaggio dal distributore al mercato stesso.

La sicurezza non può prescindere da una normativa di settore che individui le peculiarità tecnico-funzionali che, adeguatamente realizzate dal produttore e correttamente applicate dal consumatore, garantiscano l’assenza di rischio per l’utente. Progettazione e costruzione si evolvono costantemente; di conseguenza è indispensabile che esista una norma giuridica altrettanto flessibile. Ciò può realizzarsi solo mediante disposizioni legislative che prevedano i cosiddetti “allegati tecnici”. I requisiti di sicurezza per un giocattolo non possono essere di certo gli stessi richiesti per un recipiente semplice a pressione. D’altra parte proprio per questa estrema specificità e dettaglio della normativa di settore che esiste una disposizione di tipo residuale volta a colmare tutti quegli aspetti, giuridici e procedurali di controllo - diffusione delle informazioni, che non possono trovare un esaustivo riscontro in quella specifica di prodotto. Non a caso la Commissione ha fornito indicazioni sull’applicabilità della direttiva 2001/95/CE ai prodotti regolamentati da normativa specifica. Seppure in maniera non cogente essa ha fornito un indirizzo operativo chiaro alle Autorità di controllo, così da assicurare la tutela della sicurezza del consumatore in tutti i suoi aspetti.

Ultimamente il consumatore ha preso coscienza di ciò che può attendersi da un prodotto. La sicurezza, quindi, è vista come premessa indispensabile per avere un prodotto “di qualità”. Ma questo collegamento non è corretto: un prodotto è sicuro quando non presenta rischi per la salute del consumatore e degli animali e per l’ambiente. A tale scopo sono stati individuati, per categorie di prodotto, requisiti minimi che sono anche i requisiti di sicurezza indispensabili per garantire il consumatore. La qualità, e non la sicurezza, può essere realizzata anche se un prodotto non risponde ai requisiti tecnici di sicurezza previsti ma che presenta, ad esempio, una particolare cura dal punto di vista funzionale tale da soddisfare pienamente il consumatore. Un prodotto sicuro può non essere di qualità. Le norme di fabbricazione possono riguardare gli aspetti di incolumità fisica, quindi trattare esclusivamente le condizioni minime per evitare il rischio legato all’utilizzo del prodotto, oppure individuare le richieste dell’utente, tematica, questa, che riguarda la “qualità”. Inoltre la rispondenza alle norme di sicurezza è indicata dal simbolo CE, mentre la qualità risulta da un processo di “qualità della produzione”, elemento aggiuntivo ad oggi volontario, che si individua con marchi differenti e personalizzati.

Si parla di direttiva generale sulla sicurezza dei prodotti e di direttive verticali. È una semplificazione o una complicazione per chi poi deve fare attività di controllo del mercato?

Il consumatore tende alla qualità. È quello che si sente dire in più occasioni anche accademiche. Il concetto di sicurezza, allora, è superato?



STRUMENTI DI MISURA

Nasce il mercato unico

Perché il Parlamento europeo si è occupato di metrologia? Dopo la moneta unica, ecco il mercato interno unico degli strumenti di misura?

Direi di sì. I principali motivi per cui il legislatore comunitario ha ritenuto opportuno modificare l'attuale normativa sono due: per superare le direttive particolari delle singole categorie di strumenti con il loro cosiddetto "vecchio approccio" e il suo carattere facoltativo. Le vecchie direttive, attualmente in vigore, sulle singole categorie di strumenti risalgono nella maggior parte agli anni '70 e contengono specifiche tecniche troppo restrittive per la rapida evoluzione delle tecnologie di misurazione odierne. Negli ultimi decenni i metodi di misurazione sono stati oggetto di importanti cambiamenti e la tecnologia meccanica è stata sostituita da quella elettronica. La maggior parte delle direttive in vigore ha un contenuto tecnico ampiamente obsoleto che non prevede i più recenti tipi di strumenti di misura soggetti ai controlli legali. Il carattere facoltativo delle direttive, infine, ha portato allo sviluppo di una normativa nazionale parallela per tutti gli strumenti che non sono previsti da dette direttive. In particolare si tratta di strumenti elettronici che costituiscono la maggioranza di quelli attualmente in uso.

Paolo Francisci
area metrologia e metalli preziosi

E così è nata la MID, la nuova direttiva europea per gli strumenti di misura? Cos'è e come funziona?

La nuova direttiva instaura un mercato interno degli strumenti di misura sottoposti ai controlli legali. Si inquadra pertanto nella politica industriale comunitaria il cui obiettivo è la creazione, in Europa, di un contesto che promuova e stimoli la competitività anche attraverso la creazione di un mercato interno dei prodotti industriali. Preso atto dell'esigenza di conseguire condizioni di equità del mercato - lealtà delle transazioni commerciali e tutela del consumatore - anche con regolamentazioni tecniche relative agli strumenti di misura, l'unica via per raggiungere l'obiettivo è quello dell'armonizzazione delle regolamentazioni tecniche che non dovranno comunque ostacolare i fabbricanti nella ricerca di una maggiore competitività.

E la qualità dei prodotti non potrà risentirne?

No, perché è garantita dai cosiddetti "requisiti essenziali" che sono requisiti di prestazione degli strumenti e non definiscono particolari soluzioni tecniche che potrebbero comunque ostacolare il progresso tecnologico.

Dalla MID solo norme tecniche o anche benefici per consumatori e utenti?

Il controllo legale degli strumenti di misura vuole garantire la protezione delle parti interessate ai risultati forniti dallo strumento, soprattutto nel caso di operazioni commerciali in cui il valore della transazione è funzione della massa, del volume o della lunghezza. I controlli legali sulla maggior parte degli strumenti disciplinati dalla direttiva sono già effettuati nei vari Paesi comunitari e la nuova direttiva, pur sostituendo l'attuale legislazione, mantiene l'elevato livello di protezione esistente per i consumatori in quanto i requisiti prestazionali degli strumenti sono analoghi a quelli attualmente in vigore.

E per gli imprenditori?

Per i fabbricanti di strumenti l'impatto consiste in un miglioramento del contesto operativo in quanto sono previste, a differenza di quanto avviene attualmente, diverse procedure per la valutazione della conformità del prodotto alla normativa e l'innovazione tecnologica non viene ostacolata in quanto vengono fissati, come precedentemente detto, solo i requisiti prestazionali dello strumento.

I vari strumenti di misura legali saranno differenti da Stato a Stato?

No, in quanto la direttiva armonizza non le funzioni di misurazione che richiedono strumenti di misura legali, che possono variare da Stato a Stato, ma solo gli strumenti da sottoporre ai controlli legali. Alcuni Paesi membri possono avere buoni motivi per prescrivere l'uso di strumenti di misura sottoposti ai controlli legali per una determinata funzione di misurazione, mentre altri Stati membri potranno ritenerlo non necessario e viceversa. Se un Paese membro, però, decide di prescrivere l'impiego di uno strumento di misura sottoposto ai controlli legali per una determinata funzione di misurazione, lo strumento deve essere conforme ai requisiti della direttiva.

Con l'apporto di Federorafi IL TAVOLO PER IL SETTORE ORAFO- ARGENTIERO

Nell'ambito dei rapporti della Federorafi con il Ministero delle attività produttive, ampia la collaborazione nata con la costituzione del Tavolo Orafo-Argentiero, recentemente rilanciato dal vice ministro, Adolfo Urso, e, in particolare, con il Tavolo tecnico presso la Direzione generale armonizzazione del mercato e tutela dei consumatori.

Molti i temi in discussione con il ministero tra cui: una nuova legge settoriale per una netta distinzione tra prodotto realizzato in Italia e prodotto importato; maggiori controlli doganali sul prodotto importato, incrementando la sorveglianza sul mercato; obbligatorietà del marchio d'origine per i prodotti fabbricati fuori dall'Unione europea e la reciprocità di trattamento, tariffario e non, con i Paesi terzi; raggiungimento nella Ue di un'effettiva libera circolazione dei prodotti preziosi.

CARTE DEI SERVIZI

Prime linee d'azione

**Carte dei servizi:
un'opportunità
persa o tutta
ancora
da scoprire?**

Direi che le potenzialità di quest'importante strumento, introdotto da un decreto del gennaio 1994 firmato dall'allora Presidente del Consiglio Carlo Azeglio Ciampi, sono da riscoprire e da rilanciare, e in tal senso si stanno muovendo il Ministero delle Attività Produttive (Map) e la nostra struttura in particolare. All'inizio di marzo, infatti, si è tenuta la prima riunione di un nuovo Tavolo di lavoro congiunto con Autorità ed Istituzioni di regolamentazione dei servizi pubblici presi in esame ed Associazioni di consumatori e utenti.

**Titolino
Com'è sortita l'idea
di costituire un
Tavolo sulla Carta
dei servizi?**

L'idea si è sviluppata a seguito dello studio effettuato dal Ministero sin dal 2001- poi pubblicato con un volume dal titolo *Dalla Carta dei servizi alla carta della qualità - proposte per migliorare la tutela del consumatore - utente attraverso la carte dei servizi*, studio che ha avuto l'obiettivo di effettuare una prima indagine ricognitiva sullo strumento delle carte dei servizi, al fine di analizzarne lo stato di attuazione, operare confronti tra le linee di intervento adottate dai vari soggetti regolatori e verificare l'efficacia delle politiche a favore dei consumatori. Lo studio, che ha riguardato sei settori di pubblica utilità - energia, gas, telecomunicazioni, trasporti, poste, risorse idriche - ha fatto emergere la necessità di attuare alcune linee d'intervento per migliorare l'efficacia delle carte dei servizi, tra cui quella di costituire un apposito Tavolo composto dai diversi attori coinvolti nella politica delle carte dei servizi; ciò in quanto l'indagine effettuata ha evidenziato diversi punti di criticità in merito all'attuazione delle carte dei servizi cui è necessario porre soluzione.

Maria Rosaria Amoroso
ufficio qualità prodotti e servizi

**Quali criticità
erano emerse,
a dieci anni dal
decreto Ciampi?**

Il nuovo strumento era diventato molto spesso più un adempimento formale che un momento di reale confronto con gli utenti/consumatori; il linguaggio delle carte dei servizi era spesso troppo burocratico e poco chiaro; persino uno dei punti più qualificanti della direttiva Ciampi, cioè il concetto

di standard, era visto più come garanzia aggiuntiva che come obiettivo di qualità da raggiungere e le valutazioni periodiche di questi standard erano largamente disattese. Altri problemi emersi erano la scarsa informazione dei cittadini sia dei contenuti e, spesso, anche dell'esistenza delle carte dei servizi quale strumento utile per tutelare il diritto ad una migliore qualità del servizio pubblico. In caso di disservizi, persino il rimborso (magari sotto forma di bonus) diventava una facoltà su richiesta del cittadino interessato e non un obbligo a carico delle aziende che, in effetti, dovevano provvedere in maniera automatica, come poi disposto, ad esempio, dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. In conclusione, le carte dei servizi, piuttosto che rispondere alle finalità della direttiva Ciampi, si sono presentate spesso più come guide ai servizi e come strumenti di marketing e di promozione pubblicitaria delle aziende erogatrici dei servizi, restando altresì inutilizzate, in molti casi, anche a causa di dimensione e peso eccessivi. Il Tavolo di lavoro congiunto cercherà di risolvere questi problemi, con la collaborazione di tutti i soggetti interessati".

**Quali sono le linee di azione emerse
nella riunione del primo marzo?**

Lo svolgimento del dibattito e le osservazioni effettuate da tutti i partecipanti hanno evidenziato una serie di linee-guida per l'operatività del tavolo e le finalità che s'intende raggiungere, quali ad esempio: un rapporto più stretto con le Associazioni di tutela dei consumatori; la necessità di rinnovare la normativa per rendere le carte dei servizi più efficaci e più chiare; il coinvolgimento in questi incontri anche delle strutture di rappresentanza delle realtà locali (Anci e Conferenza Stato-Regioni); l'elaborazione di misuratori univoci (da uno a cinque) per gli standard di valutazione di qualità dei servizi al cittadino; maggiore informazione all'utenza con un linguaggio meno tecnico e più chiaro; necessità di organizzare il Tavolo sia con incontri settoriali sia con incontri collegiali periodici, magari trimestrali, per un migliore scambio di informazioni tra i diversi settori.

Energia, trasporti
comunicazioni
**TAVOLO TRA
CONSUMATORI
ISTITUZIONI
E AUTHORITIES**

La prima riunione del Tavolo di lavoro sulla Carta dei servizi si è tenuta il 1° marzo. Hanno partecipato, oltre al responsabile della Dgamtcc e al dirigente dell'Ufficio Qualità Prodotti e Servizi, l'Ipi - Istituto per la Promozione Industriale - con funzioni di supporto al Ministero attività produttive. I consumatori erano rappresentati dalle associazioni delegate dal Cncc: Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva e Confconsumatori. Per le istituzioni e autorità di regolamentazione: Autorità per energia e gas, Autorità di garanzia per le telecomunicazioni (Dipartimento regolamentazione e Dipartimento vigilanza e controllo), Ministero delle comunicazioni, Ministero delle Infrastrutture e trasporti (con la Direzione generale trasporto ferroviario), Enac - Ente nazionale per l'aviazione civile - Assaerporti e Conferenza permanente Stato-Regioni. Al tavolo erano stati invitati anche i rappresentanti del Comitato di vigilanza sull'uso delle risorse idriche e dell'Anci.



PROGRAMMA DI ATTIVITÀ DELLA DGAMTC

Gli obiettivi 2004

PRESENTAZIONE

La Direzione Generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori opera, nell'ambito delle competenze del Ministero delle attività produttive recentemente riformato ad opera del D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 34, per garantire una più elevata protezione dei consumatori/utenti e per migliorare la loro condizione nell'ordinamento giuridico.

Gli aspetti più importanti degli interventi operati a tal fine riguardano: il corretto funzionamento del mercato, considerata l'influenza che la concorrenzialità assume sui prezzi, le tariffe e sulle loro dinamiche; la fede pubblica (metrologia legale e manifestazioni a premio); i rapporti negoziali; l'accesso alla giustizia da parte dei consumatori/utenti con equo e rapido risarcimento di eventuali danni.

Altra fondamentale area di intervento riguarda la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato in quanto attività diretta all'identificazione dei prodotti pericolosi e/o non conformi alle regole tecniche di riferimento, per la quale si punterà a migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo e di quelli informativi da offrire ai consumatori/utenti per garantirne la tutela sotto il versante della sicurezza.

I macro settori della tutela dei consumatori/utenti e della sicurezza generale dei prodotti trovano riflessi nelle priorità politiche indicate nel programma di Governo e riprese nella Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione per l'anno 2004, ai fini della definizione degli obiettivi strategici del Ministero delle attività produttive. Rientrano in tali priorità la realizzazione di una banca dati per il Comitato tecnico per il monitoraggio dei prezzi di beni e servizi di largo e generale consumo, da alimentare attraverso un network di soggetti che gestiscono informazioni sui prezzi dei beni e sulle tariffe dei servizi ritenuti rilevanti; l'avvio di un tavolo permanente di confronto delle politiche nazionali a tutela dei consumatori/utenti; la realizzazione della fase propedeutica alla gestione del fondo di garanzia per la concessione, da parte del sistema bancario, dei finanziamenti al consumo.

Sul versante della sicurezza generale dei prodotti la Direzione attiverà una campagna informativa mediante apposite pubblicazioni sulla sicurezza nell'ambiente domestico mentre sul versante della qualità



dei prodotti saranno approntati documenti e depliant sull'etichettatura dei prodotti alimentari di largo consumo al fine di fornire al consumatore informazioni sulle loro caratteristiche, composizione e qualità.

L'obiettivo di migliorare i sistemi informativi interni si concretizza con la creazione di un centro di documentazione e biblioteca del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti, al fine di mettere a disposizione sia del Consiglio stesso sia degli operatori esterni fonti di informazioni aggiornate sulle problematiche del consumerismo e con lo sviluppo e nella manutenzione evolutiva del sistema informativo utilizzato per la gestione delle comunicazioni degli operatori nel settore delle manifestazioni a premio.

Nel Programma sono, inoltre, esposti nelle linee essenziali i progetti direzionali che, pur non trovando collocazione negli obiettivi della Direttiva generale annuale, unitamente all'attività ordinaria, completano l'attività della Direzione.

Gli interessi dei consumatori utenti saranno tutelati anche con strumenti di "soft and self regulation" quali, ad esempio, raccomandazioni, codici di autodisciplina e di condotta, carte dei servizi.

L'anno 2004 sarà infine caratterizzato da una rilevante attività della Direzione riconducibile a progetti per iniziative a favore dei consumatori da finanziare con le sanzioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, come previsto dai DDMM 26 maggio 2003, 15 novembre 2003, 22 dicembre 2003.

Quest'ultima funzione, che ha impegnato nell'anno 2003 la Direzione nelle procedure per l'attribuzione dei cofinanziamenti per progetti presentati dalle associazioni nazionali e locali dei consumatori e dalle Regioni, si svilupperà nel 2004 con alimentazione di un apposito fondo di garanzia per l'accesso al credito al consumo per l'acquisto di beni durevoli da parte dei nuclei familiari di consumatori con un reddito complessivo ISEE non superiore a 15.000 Euro.

Sulla base delle indicazioni del Parlamento la Direzione curerà le linee di attività coerentemente con la propria mission istituzionale.

Supporto alle attività del "Comitato tecnico per il monitoraggio dei prezzi di beni e servizi di largo e generale consumo"

Sulla dinamica inflazionistica, manifestatasi a partire dall'introduzione dell'euro, e sull'aumento dei prezzi, è stata effettuata nell'anno 2003 una indagine da parte delle Commissioni Industria del Senato e Attività Produttive della Camera che ha evidenziato come sia neces-

AREA MERCATO**Monitoraggio prezzi e tariffe**



sario incrementare ulteriormente gli elementi di concorrenzialità. Proprio al fine di rilevare eventuali situazioni di distorsione della concorrenza del mercato ed assicurare una maggiore informazione ai consumatori, è stato istituito il Comitato tecnico per il monitoraggio dei prezzi dei beni e servizi di largo e generale consumo, con il compito di assicurare uno strumento conoscitivo e di controllo sui trend temporali nell'andamento dei prezzi dei beni e servizi di largo e generale consumo, rilevati attraverso l'analisi ed il monitoraggio sull'intero territorio nazionale.

Il Comitato si è prefisso di:

- proporre azioni per la promozione della trasparenza dei prezzi e delle condizioni di offerta dei beni e servizi, allo scopo di stimolare la concorrenza, il corretto funzionamento del mercato e la tutela dei consumatori;
- individuare settori che necessitano di campagne informative finalizzate a promuovere la cultura dell'autotutela del consumatore, realizzate attraverso modalità concordate con amministrazioni ed enti locali e territoriali ed associazioni di categoria.

Collocato presso la D.G.A.M.T.C., il Comitato ha assunto la funzione di implementare e diffondere l'informazione sul livello dei prezzi al consumo ai cittadini, promuovendo così la consapevolezza del consumatore e stimolando la concorrenza.

Lo stesso Comitato svolge un'azione di monitoraggio dei prezzi, con particolare riferimento ai beni e servizi maggiormente significativi per il consumatore, nell'intera filiera produttiva e su tutto il territorio nazionale, ed inoltre nella elaborazione di analisi sulle tendenze del mercato e sui processi inflattivi effettuata anche per categoria di famiglie. Altra finalità perseguita dal Comitato è la creazione di un modello econometrico per l'analisi e la previsione della dinamica dei prezzi finali, che entrerà nella piena fase operativa nel secondo semestre 2004. La Direzione assicura il necessario supporto tecnico-amministrativo alle attività del Comitato stesso (elaborazioni statistiche dei dati; predisposizione di apposite pagine sul sito internet del Ministero; compiti di segreteria del Comitato; supporto per la stesura di un regolamento interno).

Prezzi prodotti ortofrutticoli

La tradizionale divulgazione dei prezzi all'ingrosso dei prodotti ortofrutticoli, pubblicati con cadenza settimanale sul sito internet del Ministero, sarà ulteriormente arricchita ed ampliata. E' previsto infatti che la rilevazione dei prezzi, almeno sui principali mercati, passi da una cadenza settimanale ad una bisettimanale. Inoltre saranno messe a disposizione alcune relazioni illustrative ed un commento sulla situazione dei mercati.



La Direzione curerà inoltre l'elaborazione di indici di variazione congiunturale e tendenziale dei prezzi.

La Direttiva 1999/94/CE sulle informazioni ai consumatori in tema di risparmio di carburante e di emissioni di CO2 relativamente alla commercializzazione di autovetture nuove ha visto impegnati nell'anno 2003 il Ministero delle attività produttive, in collaborazione coi Ministeri dell'ambiente e tutela del territorio e delle infrastrutture e trasporti, nella implementazione della disciplina applicativa.

Il 5 maggio dell'anno scorso è entrato in vigore il regolamento di attuazione della direttiva 1999/94/CE (D.P.R. 17 febbraio 2003, n.84) che introduce per gli operatori del mercato delle automobili (costruttori e gestori dei punti vendita) alcuni obblighi di informazione per rendere il consumatore più attento alla potenzialità inquinante degli autoveicoli promuovendo il minor consumo di carburante. All'interno del MAP, la Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori ha dato le prime istruzioni operative ai costruttori di autovetture al fine di realizzare la guida al risparmio di carburante ed alle emissioni di CO2. La guida è stata pubblicata sul supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale dell'8 aprile 2004 e sarà resa disponibile gratuitamente per il consumatore presso i punti vendita delle autovetture e presso le locali Camere di Commercio oltre che apparire sul sito del Ministero delle attività produttive e su quelli dei Ministeri dell'Ambiente e dei Trasporti

Periodico Quaderno Informativo Mercato e Consumatori

Dal 2001 la Direzione pubblica il *Quaderno Informativo* che nel 2003 ha assunto la denominazione *Quaderno Informativo Mercato & Consumatori*. La pubblicazione fornisce ai consumatori/utenti e a tutti gli interlocutori istituzionali informazioni sulle principali tematiche concernenti materie relative al mercato ed ai consumatori

Il rinnovato progetto editoriale, dando vita ad una pubblicazione trimestrale in luogo di una pubblicazione mensile, ha permesso di aumentare le pagine per numero e quindi di trattare più argomenti. La parte documentale mira ad essere di riferimento e guida per i necessari approfondimenti degli argomenti trattati. Ne risulta avvalorato il carattere tecnico-scientifico del *Quaderno Informativo Mercato & Consumatori* che si pone sempre di più all'attenzione degli operatori dei settori interessati, assumendo importante rilevanza per le strategie di comunicazione delle attività sviluppate dalla Direzione generale.

Visto il consenso ed il gradimento dei lettori la Direzione intende

Adempimenti relativi alla direttiva 1999/94/CE

Comunicazione e programmi di informazione per i consumatori



— continuare su questa linea anche per l'anno 2004, nel quale si prevede anche la realizzazione di un numero speciale del Quaderno con interviste ai responsabili dei vari settori, per illustrare l'attività svolta e gli sviluppi previsti per l'anno in corso in linea con il programma dell'attività della Direzione generale.

Attuazione del "programma di comunicazione"

Nell'ambito del Programma di comunicazione del Ministero (art. 11 Legge 7 giugno 2000, n. 150) per l'anno 2004 sono previste le seguenti iniziative di competenza della Direzione.

■ Progetto di comunicazione sulla tutela dei consumatori.

Utilizzando le risorse del fondo che impiega gli introiti derivanti dall'applicazione delle sanzioni Antitrust e, sulla base del D.M. 26 maggio 2003, è stato elaborato un piano di comunicazione che, allo scopo precipuo di fornire un servizio pubblico, prevede, all'interno di programmi televisivi e radiofonici selezionati, una serie di interventi. Gli interventi televisivi sono stati pianificati su target di riferimento sia di tipo generale, sia specifici, quali i bambini e giovani. Il piano si articola in quattro linee principali:

1. **Programmi contenitore** selezionati dal palinsesto di Raiuno e Raidue che consentano la trattazione semplice e chiara dei temi afferenti alle attività curate dalla Direzione generale.
 2. **Programmi per bambini**, in quanto particolarmente sensibili alla problematica dei consumi ed esposti ad abusi.
 3. **Trasmissioni tematiche**, all'interno di trasmissioni che trattano settori specifici.
 4. Uno **spazio specifico** nell'ambito di **Rainews 24**, da dedicare ad approfondimenti di tipo specialistico, allo scopo di analizzare gli aspetti economici e normativi della tutela del consumatore. Le trasmissioni radiofoniche sono state scelte mirando a coinvolgere professionisti, operatori economici, giovani;
- **Campagna informativa** in occasione dell'emanazione del "Codice del consumo", e del "Codice della metrologia", previsti dall'art. 7 della legge di semplificazione amministrativa n.239/2003, con apposite iniziative;

■ **Campagna informativa** sul D.Lgs. 2 febbraio 2002, n. 24, di attuazione della Direttiva 1999/44/CE, su alcuni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo, in corso di attuazione;

■ In seguito all'entrata in vigore del DPR n. 84/03 e successivamente alla realizzazione della **Guida al risparmio di carburante ed all'emissione di CO₂**, si prevede di sviluppare una campagna informativa che illustri ai futuri acquirenti i nuovi obblighi di fabbricanti e responsabili dei punti vendita finalizzati ad orientare



scelte di acquisto più consapevoli in materia di tutela ambientale e di risparmio di carburante;

- **Pubblicazione a stampa** sul tema della "Responsabilità sociale d'impresa";
- **Studio di un progetto di informazione** sui contenuti delle etichette di prodotti di largo consumo;
- **Campagna informativa** sulla "Sicurezza dei parchi-gioco" attraverso opuscoli informativi, in quanto tematica direttamente collegata ai recenti sviluppi della sicurezza dei prodotti;

Nel corso del 2003 con decreto del Ministro 26 maggio 2003, sentite le competenti Commissioni parlamentari, sono state individuate le linee di attività per la destinazione dei fondi Antitrust previsti dall'art.148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 (Legge finanziaria 2001) e riassegnate con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ad un apposito fondo iscritto nello stato di previsione del Ministero delle attività produttive.

Una di tali linee prevedeva il cofinanziamento di iniziative da realizzarsi mediante progetti da parte delle associazioni dei consumatori, presenti nel Cncu, ovvero operanti a livello locale, nonché il cofinanziamento di iniziative avviate dalle Regioni e Province autonome a vantaggio dei consumatori.

Con D.M. del 3 luglio 2003 sono state individuate le modalità, definiti gli ambiti soggettivi ed oggettivi e le procedure di ammissibilità dei progetti ed è avviata la fase istruttoria di analisi dei progetti presentati.

Nel dicembre 2003 si è conclusa la fase istruttoria di esame (n. 150 progetti) con la predisposizione delle graduatorie dei progetti idonei (n. 110 progetti), nonché con l'emanazione dei decreti di cofinanziamento provvisorio per i progetti approvati (n. 86 progetti), e di esclusione per i progetti non approvati (n. 40 progetti, cui si aggiungono 24 progetti idonei ma non rientranti nel cofinanziamento). Contestualmente ai decreti di cofinanziamento, ai sensi dell'art. 13 del D.M. 3 luglio 2003, sono state nominate le commissioni incaricate della verifica dello stato di avanzamento dei progetti stessi e della loro realizzazione).

Nel corso dell'anno 2004 è prevista la fase di liquidazione del cofinanziamento per i progetti ammessi, secondo le procedure di cui all'art. 12 del D.M. 3 luglio 2003 che prevedono:

1. richiesta di liquidazione della prima quota di cofinanziamento (40% del cofinanziamento approvato);
2. Rendicontazione di almeno il 40% del totale delle spese ammissibili;

Cofinanziamento progetti fondi Antitrust



3. Richiesta e liquidazione della seconda quota di cofinanziamento (ulteriore 40% del cofinanziamento approvato);
4. Rendicontazione finale;
5. Verifica dell'avvenuta realizzazione del progetto;
6. Liquidazione del saldo o revoca del cofinanziamento.

Nel corso del 2004, mentre saranno avviate e concluse le fasi relative ai punti 1) 2) e 3) per tutti i progetti (sulla base delle richieste effettuate), le fasi riguardanti la rendicontazione finale, la verifica da parte delle Commissioni e la liquidazione del saldo saranno effettuate solo per i progetti realizzati (cioè conclusi) entro l'anno.

Vigilanza e controllo sulle manifestazioni a premio

Informatizzazione

L'Ufficio "Manifestazioni a premio" svilupperà il proprio sistema informatico per gestire l'istruttoria, le comunicazioni all'utenza, l'inter-scambio di dati con le altre Amministrazioni cointeressate.

In particolare gli interventi riguardano:

- La modifica della modulistica;
- L'ottimizzazione di alcune delle funzioni;
- La creazione di nuove funzioni: acquisizione, ricerca e gestione documentazione;
- Il controllo e correzioni dati.

Saranno inoltre inserite alcune modifiche al software in grado di consentire, attraverso una connessione con la R.U.P.A., l'accesso al sistema informativo PREMA all'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato e alle Amministrazioni che ne facciano richiesta per ragioni inerenti alle proprie attività (ad es. Guardia di Finanza). Saranno attuate in tal modo sia le disposizioni contenute nel D.P.R. 445/2000 sull'interoperabilità, sia quelle di scambio di comunicazioni contenute nell'art. art. 39, comma 13 quater della legge 24 novembre 2003, n. 326 che ha convertito il D.L. 30 settembre 2003, n.269

Attività sanzionatoria (Art 8 D.P.R. 430/2001)

Nel corso del 2004, con l'attivazione di un'apposita sezione dell'Ufficio saranno istruiti i procedimenti per l'applicazione delle sanzioni nei confronti dei soggetti che abbiano promosso manifestazioni a premio in violazione della normativa vigente.

Attività ispettiva e di controllo (Art 12 D.P.R. 430/2001)

Sarà elaborata un'analisi propedeutica all'avvio dell'attività di controllo, sorveglianza e di ispezione sul buon andamento delle manifestazioni a premio. Il documento finale riassumerà gli aspetti seguenti: identificazione delle risorse umane, finanziarie e strumentali



necessarie per il funzionamento dell'Ufficio Ispettivo, procedure e normativa alla base dell'attività, provvedimenti necessari per l'attivazione della struttura, cronoprogramma per la realizzazione del progetto attuativo.

Attività informativa all'utenza

L'Ufficio curerà la redazione di una circolare che, sulla scorta dell'esperienza concreta accumulata nel corso del 2002 e 2003, costituirà la necessaria integrazione alla circolare integrativa n. 1/AMTC del 28.3.2002 sulle manifestazioni a premio. In particolare, la circolare dovrà:

- puntualizzare interpretazioni già date o fornire nuove istruzioni per regolamentare comportamenti difforni o nuovi emersi dalla cre-scente casistica;
- definire il contesto procedimentale relativo ai compiti istituzionali di verifica e controllo;
- precisare principi ed obblighi previsti dalla normativa.

L'Ufficio, nell'intento di migliorare l'informazione all'utenza, provvederà ad arricchire di contenuti la sezione del sito Internet del Ministero delle Attività Produttive con il miglioramento della sezione dedicata alle risposte ai quesiti (F.A.Q.).

Attività relative all'Unione Europea

L'Area segue l'elaborazione della proposta di direttiva sulle pratiche commerciali sleali, che dovrebbe definire un sistema di protezione dei consumatori flessibile e armonizzato, nonché la promozione di buone pratiche commerciali, anche in vista dell'allargamento dell'Unione europea. Prosegue l'impegno per l'elaborazione della proposta di regolamento sulla cooperazione fra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (Enforcement). Tale documento propone la creazione di una rete di autorità pubbliche nonché l'istituzione di un quadro di diritti e doveri di reciproca assistenza che offra una soluzione per garantire la rapida applicazione della normativa.

Entrambe le proposte normative discendono direttamente dal Libro verde sulla tutela dei consumatori nell'UE del 2001 e successive integrazioni.

Viene seguito, inoltre, nell'ambito della competenza del Ministero, per la parte relativa alla tutela dei consumatori, l'esame della proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai servizi nel mercato interno, concorrendo a delineare la posizione italiana riguardo tale oggetto.

AREA CONSUMATORI

Attività di carattere internazionale



Si seguono, inoltre, sia la proposta di direttiva sul credito al consumo che si prefigge lo scopo di modificare la vigente direttiva, allargando significativamente il campo di applicazione rispetto alla situazione attuale; sia la proposta di regolamento sulla promozione delle vendite nel mercato, già dibattuta in sede di Consiglio e nei confronti della quale il Parlamento europeo ha proposto alcune modifiche in prima lettura.

Rete Extragiudiziale Europea (EEJ NET)

In ambito comunitario si continueranno a seguire le iniziative connesse agli approfondimenti e alle valutazioni dei sistemi operativi relativi alla rete EEJ-Net ed alle strutture degli Eurosportelli e connessi Centri di Compensazione.

In ambito nazionale la Direzione, dopo aver realizzato un sistema di rilevazione ed elaborazione dei dati, provvede alla alimentazione e manutenzione dello stesso e alla promozione dell'adesione volontaria alla rete EEJ-Net degli organi nazionali che svolgono attività extragiudiziale in materia di consumo anche attraverso una casella di posta elettronica (assistenzaeejnet) con la quale si risolvono le diverse tipologie di problematiche che si presentano agli utenti interessati. Si provvederà, inoltre, ad elaborare con il Ministero della Giustizia il procedimento per l'analisi dei requisiti richiesti dall'Unione Europea per la valutazione delle richieste di adesione. Le decisioni di iscrizione, non iscrizione, cancellazione o modifica delle richieste saranno notificate alla Commissione europea.

Commercio elettronico

Nell'ambito delle attività connesse ai seguiti del recepimento della direttiva sul commercio elettronico, è stato istituito dal Ministero il Comitato e-business, organizzato in 4 sottogruppi, due dei quali sono coordinati da questa Direzione Generale ("Certificazione" e "Tecnologia e sistemi di pagamento").

Lo scopo è quello di realizzare proposte ed interventi nei settori della certificazione, dei sistemi di pagamento, della logistica e della informazione e promozione, per sostenere la diffusione dell'innovazione e del commercio elettronico tra le imprese e i consumatori.

In particolare, l'attività del sottogruppo "Tecnologia e Sistemi di pagamento" è volta a valutare la tematica dei pagamenti elettronici, nel contesto dei sistemi di sicurezza atti a garantirne un sicuro utilizzo.

Le finalità connesse ai lavori del sottogruppo "Certificazione" consistono nell'informare i consumatori dell'esistenza di codici di condotta e dei loro contenuti, per infondere fiducia nell'utilizzo del commercio elettronico.



Prosegue l'attività nell'ambito del Comitato Politica Consumatori (CPC) dell'OCSE.

Tale partecipazione prevede, oltre alla presenza attiva alle riunioni, una attività istruttoria che comprende la consultazione delle parti nazionali interessate, finalizzata alla definizione di contributi nazionali nell'ambito della preparazione di documenti ufficiali dell'OCSE (raccomandazioni) o di pubblicazioni tecniche (rapporti, studi comparativi, ecc.).

Per quanto riguarda i temi di lavoro, continueranno ad essere in primo piano le politiche di tutela dei consumatori nell'ambito del commercio elettronico, la lotta alle pratiche commerciali fraudolente ed ingannevoli, oggetto di Linee Guida sulle Frodi Transfrontaliere approvate dal consiglio OCSE nel giugno 2003.

Saranno avviate campagne informative connesse alla diffusione di dette Linee Guida (traduzione in italiano, opuscoli), e si avvierà la predisposizione del punto di contatto nazionale, come previsto dal punto III F delle medesime.

L'ufficio competente seguirà le problematiche relative alla lotta allo "spam" - comunicazioni commerciali indesiderate - e continuerà a fungere altresì da punto di contatto nazionale del sistema OLIS (rete di comunicazione dedicata con l'OCSE) e da punto EDG, Gruppo di Discussione Elettronica sulle materie di competenza del citato CPC. In seno al Comitato OCSE saranno tenute specifiche riunioni congiunte con altri Comitati (Comitato Concorrenza) nonché quelle relative al funzionamento della Rete (informale) di cooperazione per la Politica dei consumatori (ICPN).

La Direzione è inoltre interessata a partecipare ai lavori per lo sviluppo della rete informale di cooperazione tra gli organismi responsabili dell'applicazione delle norme di tutela dei consumatori (rete ICPN, già IMSN).

Recepimento della direttiva 2002/65/CE del 23/9/2002 concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori

La Direzione cura l'elaborazione di uno schema di provvedimento per il recepimento della direttiva 2002/65/CE che tiene conto dei criteri e delle valutazioni predisposti da un apposito gruppo costituito dalla Direzione a suo tempo per tale fine.

Questo gruppo di lavoro che si avvale, tra l'altro, della partecipazione delle Autorità nazionali di controllo di settore già coinvolte nella fase ascendente, punta a fornire la base giuridica per la redazione del Decreto Legislativo in attuazione della Legge Comunitaria 2003.

**Altre attività
di carattere
internazionale**

**Recepimento
di direttive
comunitarie**



Interventi di sostegno finanziario e tenuta dell'elenco delle associazioni rappresentative dei consumatori

Contributi a favore delle Associazioni dei consumatori ai sensi dell'art. 2, comma 3, della L. 57/01 e del D.M. 274/01

Con l'emanazione della direttiva generale per l'anno 2004, come già negli anni precedenti saranno definite le modalità di presentazione dei programmi 2004 di informazione ed orientamento rivolti agli utenti assicurativi ai sensi del D.M. 274/01. La Direzione sarà impegnata nelle valutazioni delle domande di cofinanziamento da parte delle Associazioni dei consumatori e nella predisposizione delle procedure di valutazione ed ai criteri per l'erogazione dei contributi. Contemporaneamente all'attivazione della procedura descritta per il 2004, l'Ufficio competente sarà impegnato nell'esame dei rendiconti dei programmi presentati dalle Associazioni nell'anno 2003 e approvati dalla Commissione di valutazione nominata sulla base della direttiva del Ministro 2003.

Funzionamento del consiglio nazionale consumatori e utenti Cncu

Oltre a svolgere i compiti istituzionali dell'Ufficio quali: attività di supporto e segreteria tecnico-organizzativa del Cncu, attività relative all'esecuzione delle decisioni e delle iniziative promozionali assunte dal Cncu, predisposizione degli atti relativi alle sedute del Cncu, ed a completare le attività ultronee rinvenienti dagli anni precedenti, quest'anno l'attività dell'ufficio sarà concentrata su tre macroattività:

1. sarà posta particolare attenzione e cura a tutti agli aspetti comunicazionali dell'attività del Consiglio: sarà predisposta una nuova linea coordinata del logo del Consiglio, rivisitando in parte quello storico; tale nuova linea sarà applicata a tutti gli strumenti di comunicazione del Consiglio. Sarà rinnovato entro la fine dell'anno il portale ufficiale del Cncu www.tuttoconsumatori.it. E' prevista la presenza presso il Forum della P.A. con uno stand appositamente creato. Per quanto riguarda l'attività convegnistica, oltre all'organizzazione con la Scuola Superiore S. Anna di Pisa di un convegno sulla sussidiarietà orizzontale è prevista l'organizzazione con Consumer Forum di un convegno sulle aziende di servizi pubblici in un'ottica europea. Anche quest'anno, nella seconda metà, sarà organizzata la consueta sessione programmatica con le regioni;
2. continuerà il lavoro per l'apertura di un Centro di documentazione e Biblioteca del Cncu. Avendo già individuato i locali saranno effettuate tutte le attività per la predisposizione degli stessi, la predisposizione dei software necessari e la definizione delle risorse umane necessarie per la gestione del centro;
3. continuerà il supporto ai gruppi di lavoro tematici creati all'interno del Cncu, attraverso la predisposizione del materiale necessario alle riunioni, delle convocazioni, dei verbali e della trasmissione degli stessi.

Nel corso dell'anno 2004, nell'ambito dell'attività rivolta alle iniziative normative si prevede:

- la definizione di un progetto di revisione e adeguamento della vigente disciplina in materia di metalli preziosi, in armonia con le più recenti tecniche di produzione e di innovazione tecnologica, nonché per le finalità connesse ad una corretta attività di vigilanza;
- l'approccio con le problematiche inerenti il settore gemmologico e il raccordo con le iniziative legislative in atto.

Per quanto concerne l'attività di indirizzo e coordinamento, come prevista dall'art. 4 del D.Lgs. 112/1998, relativamente alle funzioni delegate alle Camere di Commercio in materia di metrologia legale e metalli preziosi, si provvederà all'emanazione di apposite direttive volte a:

- monitorare l'attività delle CCIAA sul territorio nazionale, relativamente alle verifiche eseguite sugli strumenti di misura;
- definire le caratteristiche dei sigilli di garanzia, apposti sugli strumenti dai laboratori autorizzati allo svolgimento della verifica periodica;
- definire le caratteristiche dei punzoni utilizzati dalle CCIAA per la legalizzazione degli strumenti metrici.

Si prevede inoltre:

- di monitorare, d'intesa con il sistema camerale, l'attività di vigilanza, prevista dalla legge, in materia di metalli preziosi;
- di avviare la procedura di revisione della tabella B, allegata al D.P.C. M 6/7/1999, per l'ulteriore ripartizione delle risorse trasferite alle Camere di Commercio, per lo svolgimento delle funzioni dei soppressi Uffici Provinciali Metrici, che tenga conto della costituzione di nuove province, non comprese nella indicata tabella.

Nell'ambito dell'attività di predisposizione della normativa tecnica e della conformità degli strumenti di misura, l'Ufficio Strumenti di misura curerà gli adempimenti connessi alla normativa tecnica relativa a:

- regolamento tecnico per la misurazione del gas e del potere calorifico ai fini di quantificarne il costo, in relazione a tale parametro;
- modifica della normativa relativa al software installato sugli strumenti di misura;
- possibilità di introdurre misuratori di liquidi con tecnologia ad ultrasuoni;
- adeguamento degli errori massimi consentiti per alcune categorie di strumenti a quelli previsti dalla nuova direttiva comunitaria "Strumenti di misura";



AREA PRODOTTI

Metrologia legale e metalli preziosi

Strumenti di misura



- adeguamento al progresso tecnico ed alla normativa internazionale delle apparecchiature di pre e post-pagamento, associate ai distributori di carburante.

Lo stesso Ufficio è impegnato a predisporre gli schemi di due decreti di applicazione del Regolamento interministeriale (D.P.R. 31 ottobre 2003, n. 361) recante disposizioni attuative del regolamento CE n. 2135/98 (tachigrafi digitali). I predetti decreti dovranno rispettivamente riguardare l'autorizzazione per il montaggio e la riparazione dei nuovi strumenti e il rilascio delle relative carte tachigrafiche.

Progetto "qualità"

Si prevede la realizzazione di un progetto specifico finalizzato a dotare l'ufficio D3 di un sistema di qualità certificato, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, e alla qualificazione del personale come "Valutatore di sistemi di gestione per la qualità", secondo la norma UNI EN ISO 19011/2003.

Tali azioni sono rivolte ad assicurare maggiore efficacia ed autorevolezza all'azione dell'Ufficio e ad arricchire le conoscenze del personale necessarie ad assicurare, in applicazione della direttiva 90/384/CEE, il ruolo di Organismo Notificato per l'approvazione del sistema di garanzia della qualità e per la relativa sorveglianza. A tali presenti esigenze si aggiungono quelle legate al recepimento della direttiva comunitaria 2004/22/CE sugli strumenti di misura (MID), che prevede, tra l'altro, la designazione, secondo precisi criteri, di Organismi preposti ad espletare i compiti relativi ai differenti moduli di valutazione della conformità, tra cui anche quelli sulla qualità.

Recepimento direttiva 2004/22/CE relativa agli strumenti di misura (MID)

Si provvederà alla predisposizione del decreto legislativo di attuazione delle disposizioni contenute nella direttiva comunitaria.

Sicurezza dei prodotti **Decreto legislativo di recepimento della direttiva comunitaria sulla sicurezza generale dei prodotti (2001/95/CE)**

La sicurezza generale dei prodotti è attualmente regolata dal Decreto legislativo n. 115 del 17 marzo 1995, di attuazione della Direttiva 92/59/CEE. Tale provvedimento si applica laddove non esistono, nella normativa nazionale vigente, disposizioni (c.d. verticali) sulla sicurezza di prodotti specifici (materiale elettrico a bassa tensione; compatibilità elettromagnetica, giocattoli, apparecchi a gas; dispositivi di protezione individuale) sui quali la Direzione svolge un'azione di vigilanza.



La normativa esistente sopravviverà fino all'entrata in vigore del decreto legislativo di recepimento della Direttiva 2001/95/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alla sicurezza generale dei prodotti.

Nel corso dell'anno, e comunque a partire dal secondo semestre 2004, l'Ufficio "Sicurezza e conformità dei prodotti" sarà pertanto impegnato anche nella predisposizione e nella conseguente diffusione di un protocollo di intesa con la Guardia di Finanza e in un rafforzamento dei contatti con l'Agenzia Centrale delle Dogane per dare consistenza effettiva alle nuove norme che sono improntate nel senso di una forte collaborazione tra le amministrazioni coinvolte nelle problematiche afferenti alla sicurezza dei prodotti offerti ai consumatori.

Istituzione di un tavolo di lavoro per il settore dei prodotti elettrici e piano di collaborazione sul territorio per il contrasto alla circolazione di prodotti non sicuri

I prodotti elettrici, attesi gli incidenti cui sono esposti i consumatori, rappresentano un settore che causa forte preoccupazione. Uno dei motivi di allarme, peraltro, è legato al fatto che i prodotti elettrici sono tra quelli più massicciamente esposti al fenomeno della contraffazione. Pertanto l'Ufficio ha istituito nel 2003 presso la Dgamtc un tavolo c.d. elettrico che ha portato nel corso del 2003 alla sottoscrizione di ben 4 convenzioni che hanno visto come soggetti attivi, oltre, alla Dgamtc, l'IMQ (Istituto Marchio Qualità) l'Agenzia Centrale delle Dogane e l'ANIE (Federazione delle imprese elettrotecniche ed elettroniche). L'obiettivo è quello di organizzare un sistema di contatti che consenta agli operatori della sorveglianza di intervenire celermente e correttamente sul piano tecnico nelle operazioni di sdoganamento ovvero di fermo amministrativo.

Nel corso del 2004 si prevede, in collaborazione e con il supporto tecnico dell'Agenzia Centrale delle Dogane, la preparazione e la diffusione di un manuale operativo a servizio proprio del personale doganale, impegnato in prima battuta nel controllo delle merci presentate all'importazione, contenente regole comportamentali, in modo da superare interventi disomogenei che si traducono in determinazioni poco coordinate ed uniformi.

Funzionamento a regime del sistema per la gestione informatizzata dell'ufficio "Sicurezza e Conformità dei Prodotti"

L'Ufficio ha dato avvio nel 2003 all'utilizzo del sistema messo a punto nel 2002 con il caricamento delle segnalazioni pervenute nel corso dell'anno corrente. In tal senso si è provveduto ad una immisione graduale dei dati relativi a procedimenti di anni passati.



L'impiego a regime del sistema, anche per migliorare il flusso informativo con l'Unione Europea, si prevede nel 2004.

Ulteriore diffusione di una guida sul tema della marcatura CE

La marcatura CE è lo strumento attraverso il quale i Paesi aderenti all'UE, sulla base del principio di mutuo riconoscimento, hanno reso libera la circolazione dei prodotti sul mercato comunitario e consentono la circolazione di prodotti provenienti da Paesi terzi.

La Direzione ha presente l'esigenza di chiarezza e diffusione delle conoscenze e delle norme su questo punto perché:

- si è percepito che neppure gli operatori economici più direttamente interessati dalla marcatura, vale a dire gli stessi produttori, ne conoscono veramente la valenza, le modalità di apposizione, l'equivalenza con altre dichiarazioni ecc.;
- anche i soggetti chiamati ad effettuare il controllo del mercato investono spesso l'Ufficio "Sicurezza e qualità dei prodotti" della Direzione di interrogativi operativi.

Di contro, prodotti che non presentano la marcatura CE spesso sono contrassegnati da marchi di varia natura.

In questo scenario il progetto consistente nella redazione di una guida sulla marcatura CE che ha visto una prima circolazione nel 2003, sarà oggetto nel 2004 di ulteriori iniziative di diffusione tramite i mass media.

Ulteriore diffusione di una campagna informativa sulla sicurezza in casa

La casa, secondo le statistiche sugli incidenti, non è un ambiente sicuro. I motivi sono svariati e tutti probabilmente legati al fatto che chi vi abita è tendenzialmente portato ad abbassare il proprio livello di attenzione confidando della sicurezza degli apparecchi di uso quotidiano, di certe abitudini consolidate e dell'ambiente domestico. La campagna realizzata nel 2003 si è proposta di informare chi vive in casa che, anche entro le mura domestiche, si corrono pericoli per la propria salute a cominciare, ad esempio, dalle scorrette abitudini di conservazione degli alimenti.

I temi affrontati sono stati:

- la sicurezza alimentare;
- la sicurezza delle reti;
- la sicurezza delle apparecchiature.

A questi si è affiancato il tema orizzontale della casa a misura di bambino.

Anche questo progetto si articolerà, nel 2004 in ulteriori iniziative informative. Si ipotizzano come strumenti di diffusione opuscoli e Cd-rom.



L'Ufficio "Qualità prodotti e servizi" prevede di implementare un sistema di comunicazione al consumatore in materia di etichettatura prodotti, sia mediante il sistema informatico sia mediante la realizzazione di pubblicazioni.

L'idea è quella di raggiungere in maniera più efficace il consumatore non solo attraverso le informazioni che si potranno reperire sul sito web, in analogia a quanto già avviato in via sperimentale nell'anno 2003 (etichettatura dei prodotti tessili e dell'acqua minerale naturale) ma anche mediante la stampa e la diffusione di apposite pubblicazioni che riportino gli studi effettuati sui prodotti in esame.

A tale riguardo si ritiene utile valorizzare gli studi che l'ufficio effettua per la ricognizione della normativa e l'elaborazione di appositi quesiti sotto forma di F.A.Q., pubblicando i medesimi non solo sul sito web del Ministero ma anche in appositi volumetti monografici da distribuire a Istituzioni pubbliche, Camere di Commercio, Associazioni dei consumatori e, in formato ridotto (tipo opuscoli) al pubblico, elaborando questi ultimi in una veste grafica che faciliti l'immediatezza del messaggio informativo.

Per l'anno 2004 l'Ufficio ha ipotizzato, come obiettivo, di condurre a termine lo studio e la pubblicazione di materiale informativo per 3 prodotti di largo consumo che potranno essere: acqua minerale naturale, cioccolato, succhi di frutta.

Tavolo carta dei servizi

In merito all'attività istituzionale di "raccolta e valutazione delle carte dei servizi" l'Ufficio, per il corrente anno, porterà avanti una consultazione permanente tra i soggetti regolatori dei pubblici servizi e le Associazioni dei consumatori: esigenza sorta anche a seguito dei risultati emersi dallo studio presentato nello scorso anno con il volume "Dalla carta dei servizi alla carta della qualità - Proposte per migliorare la tutela del consumatore-utente".

L'iniziativa si concretizza nella costituzione di un apposito Tavolo sulla carta dei servizi cui partecipano le Istituzioni competenti innanzitutto per i sei settori già oggetto dello studio (energia, gas, telecomunicazioni, trasporti, risorse idriche, poste) cui potranno eventualmente aggiungersi altri settori, e le Associazioni dei consumatori delegate dal Cnccu.

Obiettivo del Tavolo sarà soprattutto quello di trovare soluzione ai punti di criticità emersi dall'indagine già effettuata; creare un più proficuo rapporto di collaborazione con le rappresentanze dei consumatori; migliorare le forme di comunicazione e l'accesso all'informazione da parte del cittadino/utente; individuare parametri di misurazione degli standard di qualità il più possibile omogenei; migliorare la

Etichettatura dei prodotti

Carta dei servizi e customer satisfaction



redazione delle carte dei servizi adottando linguaggi meno tecnici e con informazioni più complete sulle procedure di tutela a disposizione dell'utente (es. reclamo, rimborso, ecc.).

**AREA
COORDINAMENTO,
AFFARI GENERALI
E UFFICI DI STAFF**

**Fondo di garanzia
per facilitare
l'accesso al credito
al consumo**

L'art. 148, comma 1, della legge 23/12/2000 n. 388 ha previsto che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate ad iniziative a vantaggio dei consumatori. A tale riguardo, nell'anno 2003, il Ministro dell'economia e finanze ha istituito un apposito capitolo di spesa (n.1650) del bilancio di questo Ministero, denominato "fondo derivante dalle sanzioni amministrative dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato" da destinare ad iniziative a vantaggio dei consumatori, che è stato dotato di uno stanziamento iniziale di 29.290.853.

Tale stanziamento è stato integrato dell'importo di _ 16.629.951,61, che è stato destinato alla costituzione del "Fondo di garanzia" per facilitare l'accesso al credito al consumo.

Tale iniziativa a vantaggio dei consumatori persegue un duplice obiettivo: uno, di carattere economico, teso a sostenere la domanda intervenendo a favore di fasce di consumatori più deboli, comunque percettori di reddito, l'altro, di carattere sociale, finalizzato a "correggere" alcune distorsioni del mercato del credito al consumo, facilitando l'accesso al credito da parte di determinati soggetti, identificabili con nuclei familiari aventi "redditi equivalenti" (ISEE), non superiori a 15.000,00 euro, come previsto dal D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 109. A tali nuclei verrà accordata una garanzia parziale, pari al 50%, con un limite di 1.500,00 euro, sul finanziamento concesso direttamente da banche ovvero da società finanziarie dalle prime controllate ed iscritte nell'elenco di cui all'art. 107 del D.Lgs n. 385 del 1993.

Con decreto del Ministro delle Attività produttive del 22/12/03, sentite le competenti commissioni parlamentari, tale Fondo è stato costituito presso l'IPI al quale sono specificamente assegnate le risorse con l'incarico di provvedere, nell'ambito della normativa in materia di appalto di servizi, alla individuazione del soggetto che dovrà gestire il Fondo medesimo. L'IPI, inoltre, provvederà alla realizzazione del sistema informatico finalizzato al monitoraggio delle attività del Fondo impostando le attività necessarie anche per relazionare alle competenti Commissioni parlamentari.

Sulla base delle risorse disponibili a garanzia dei finanziamenti concessi dalle banche e dalle società è stato valutato, sulla base di ipo-



tesi operative sulle quali è stata interessata anche l'ABI, che il "Fondo" potrà attivare un volume di crediti al consumo da parte del sistema bancario per un importo complessivo di 805 milioni di euro, attraverso la concessione di oltre 268.000 singoli finanziamenti, che potranno interessare quasi un milione di persone.

Il progetto ha durata pluriennale. Nell'anno in corso si ritiene di poter espletare le attività necessarie per individuare il soggetto gestore del Fondo e per realizzare il sistema informatico per il monitoraggio del Fondo stesso.

Dal 2005 si aprirà la fase operativa della gestione.

Sistema informativo di contabilità gestionale finanziaria (Sicoge)

Il Ministero delle attività produttive ha previsto di utilizzare dal mese di marzo del corrente anno, il sistema informativo di contabilità gestionale finanziaria (SICOGGE) per la predisposizione del mandato informatico. Tale sistema, che mette a disposizione dell'Amministrazione uno strumento di contabilità finanziaria integrato con il sistema informativo della Ragioneria Generale dello Stato e, tramite quest'ultima, con altri sistemi informativi (tesoreria della Banca d'Italia), consentirà una semplificazione dei procedimenti di spesa, la rilevazione della situazione in ogni fase del procedimento, fino all'effettivo pagamento, nonché la visualizzazione della consistenza finanziaria di tutti i capitoli del bilancio di previsione.

Sicoge consentirà, inoltre, la creazione del database finanziario che si interfacerà con il sistema di controllo di gestione, in fase di implementazione, di cui costituisce una delle banche dati fonte.

Ogni centro di responsabilità sarà chiamato all'individuazione dei capitoli a gestione diretta sui quali sarà immediatamente avviata la nuova procedura che, contemporaneamente, sostituirà la precedente. L'installazione del sistema sarà effettuata su ogni centro di costo, che sarà chiamato a svolgere autonomamente i propri adempimenti amministrativi per la gestione delle risorse finanziarie delegate.

Protocollo informatico e gestione del flusso documentale

Nell'anno corrente sarà avviato anche il sistema informatizzato di protocollazione e di gestione documentale. Tale sistema consentirà di adeguare il servizio alle previsioni del DPR 445/2000, in materia di documentazione amministrativa, agevolando il passaggio dal sistema manuale di segnatura e classificazione ad un sistema informatizzato di protocollazione che permetterà una più razionale gestione del flusso documentale, con una migliore organizzazione, anche dal punto di vista logistico dell'archivio centrale e di quelli sezionali.



Le aree organizzative omogenee sono state individuate nelle Direzioni Generali, alle quali saranno destinati il servizio e gli strumenti per l'utilizzo dello stesso.

Tra i progetti direzionali realizzati nell'anno 2003 vi è, infatti, "la predisposizione degli strumenti per la segnatura informatica e la creazione di un archivio generale", che ha consentito la formulazione di un titolare che sarà utilizzato per la classificazione dei documenti con il sistema informatizzato. Per la parte generale tale documento sarà messo a disposizione, in formato elettronico, delle altre aree organizzative omogenee.

Sistema informatizzato del controllo di gestione (Cogest)

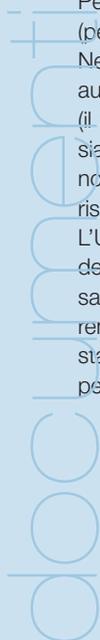
Il controllo di gestione fu inserito tra gli obiettivi strategici del Ministero dalla direttiva dell'anno 2002.

Nel corso del corrente anno si dovrebbe implementare il progetto di informatizzazione del sistema sulla base anche dell'analisi svolta nell'ambito dell'apposito gruppo di lavoro, costituito presso il Servizio di Controllo Interno, al quale questa Direzione generale ha dato un fattivo contributo sia in termini di idee che di impegno professionale.

Il sistema prevede un funzionamento, a regime, completamente automatico mediante l'interfaccia con database fonte esistenti Sicoge (per i dati di contabilità finanziaria), delle SPT (Service Personale Tesoro, per i dati retribuzioni del personale) e del W-time (per i dati relativi alle presenze del personale).

Nell'anno 2004, peraltro, il funzionamento sarà solo parzialmente automatico sia per la carenza di popolamento del database Sicoge (il sistema sarà avviato, come sopra indicato, nel medesimo anno) sia per la difficoltà di trasformazione del dato finanziario in dato economico sia, infine, per le difficoltà, anche di carattere strumentale, riscontrate nel collegamento alla banca dati delle SPT.

L'Ufficio A1 "Coordinamento funzione amministrativa" nel quadro delle proprie attività relative al gestione del fondo derivante dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato realizzerà il progetto, di seguito indicato, che è stato inserito tra quelli di rilevanza strategica nella Direttiva generale per l'anno 2004.



**Area
coordinamento
affari generali
e uffici di staff**

**Ufficio A1 - Coordinamento
e gestione amministrativa**

Dr. Franco Mario Sottile tel. 0647052722
francomario.sottile@minindustria.it

**Ufficio A2 - Ufficio Affari Generali e gestione
del personale e delle risorse finanziarie**

Dr. Piero Francolini tel. 0647052155
piero.francolini@minindustria.it

Ufficio A3 - Programmazione, sviluppo e controllo di gestione

Dr. Piero Francolini - reggente - tel. 0647052155
piero.francolini@minindustria.it

Ufficio A4 - Affari Giuridici e contenzioso

Dr. Gianfrancesco Romeo tel. 0647052771
gianfrancesco.romeo@minindustria.it

**Area
mercato**

Ufficio B1 - Coordinamento delle politiche per la tutela del mercato

Dr. Felice Lopresto tel. 0647052761
felice.lopresto@minindustria.it

Ufficio B2 - Osservatorio prezzi e tariffe

Dr. Alessandro Serra tel. 0647052323
alessandro.serra@minindustria.it

Ufficio B3 - Rapporti istituzionali e studi

Dr. Umberto Troiani - reggente - tel 0647052227
umberto.troiani@minindustria.it

Ufficio B4 - Manifestazioni a premio

Dr. Antonio Porzio tel. 0647052576
antonio.porzio@minindustria.it

**Area
politiche
per i
consumatori**

Ufficio C1 - Coordinamento delle politiche per i consumatori

Dr. Attilio Mambelli tel. 0647887763 - 0647052509
attilio.mambelli@minindustria.it

Ufficio C2 - Attività comunitarie ed internazionali

Dr. Gianfrancesco Nitti tel 0647052156
gianfrancesco.nitti@minindustria.it

Ufficio C3 - Politiche nazionali e diritti dei consumatori

Dr.ssa Antonia Martelli tel. 0647052779
antonia.martelli@minindustria.it

**Ufficio C4 - Funzionamento del Consiglio nazionale dei Consumatori
e degli Utenti CNCU**

Dr.Luigi Ferrara tel. 0647052219 luigi.ferrara@minindustria.it

**Area
prodotti**

**Ufficio D1 - Coordinamento delle attività
per la sicurezza e la qualità dei prodotti**

D.ssa Antonella d'Alessandro tel. 0647052273
antonella.dalessandro@minindustria.it

Ufficio D2 - Metrologia e metalli preziosi

Dr. Giovanni Conti tel. 0647052869
giovanni.conti@minindustria.it

Ufficio D3 - Strumenti di misura

Dr. Giovanni Conti - reggente - tel. 068416825 Via Antonio
Bosio, 15-Roma giovanni.conti@minindustria.it

Ufficio D4 - Sicurezza e conformità dei prodotti

D.ssa Antonella d'Alessandro - reggente - tel. 0647052273
antonella.dalessandro@minindustria.it

Ufficio D5 - Qualità prodotti e servizi

D.ssa Maria Rosaria Amoroso tel. 0647052152
mariarosaria.amoroso@minindustria.it

**Direttore Generale
Daniela Primicerio**

Segreteria
tel. 06 4705 2910/2042
fax 0647052898

e-mail:
segreteria.primicerio@
minindustria.it

**Redazione
Ministero delle attività
produttive
DGAMTC**

Via Molise, 2 - 00187 Roma
tel. 06.470.520.26
fax 06.478.879.12
www.minindustria.it
redazione.dgamtc@minindustria.it

**Direttore responsabile
Daniela Primicerio**

Comitato di redazione

Antonella d'Alessandro
Luigi Ferrara
Paolo Francisci
Piero Francolini
Geraldine Pennestri
Gianfrancesco Romeo
Umberto Troiani

**Segreteria
di redazione
Tiziana Pizzoni**

**Progetto editoriale,
grafico e distribuzione**

Odysseus
Communication Srl

**Stampa
CSC Grafica**

QUESTA pubblicazione

Il primo numero del 2004 del *Quaderno informativo - Mercato e consumatori* offre ai lettori una fotografia aggiornata e completa dell'attività della Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori (Dgamtc) nell'ambito del Ministero delle attività produttive guidato da Antonio Marzano.

Per vivacizzare questo numero speciale è stata scelta la formula delle interviste. La pubblicazione si apre con una conversazione del responsabile della Dgamtc Daniela Primicerio con il giornalista Donato Speroni. Seguono dialoghi con dirigenti e funzionari, chiamati a rispondere non in base ad un principio gerarchico, ma in virtù dei compiti in questo momento effettivamente svolti e che possono presentare un maggior interesse per il lettore. L'informazione è completata da riquadri che offrono notizie di servizio, testimonianze e approfondimenti specifici.

Infine, nella parte documentale, la pubblicazione riporta il testo integrale del Programma di attività della Dgamtc per il 2004, articolato nelle quattro aree: Mercato, Consumatori, Prodotti, Coordinamento affari generali e uffici di staff.