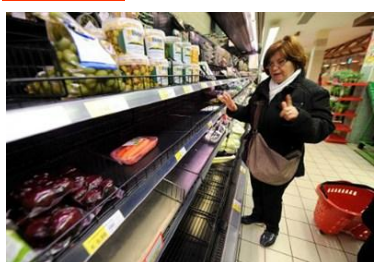


## ECONOMIA E FINANZA

# RAPPORTO/ La tutela del consumatore tra regolazione europea e Authority nazionali

**Pubblicazione: lunedì 17 novembre 2014**

**Redazione**



*Infophoto*

Di tutela del consumatore, regolazione europea e Authority nazionali, se ne è discusso giovedì 13 novembre nel corso del convegno annuale organizzato da Consumers' Forum con le maggiori Authority italiane, aperto dal Presidente di Consumers' Forum Fabio Picciolini e moderato dalla giornalista di Radio 24 Debora Rosciani.

Giovanni Pitruzzella, presidente dell'Antitrust, si è soffermato sul recepimento della direttiva Consumer rights. "C'è il diritto di recesso nell'acquisto online, ci sono obblighi di informazione. C'è un'Europa dei diritti forte e importante ed è anche quella che ha attribuito nuove forme di tutela ai consumatori. Per uscire dalla crisi italiana ed europea c'è bisogno di un recupero di fiducia anche per rilanciare la domanda. Una ricetta è quella di rafforzare i meccanismi di tutela del consumatore, che deve essere informato e tutelato ex post. Commercio a distanza ed e-commerce sono fattori importanti di crescita economica". Quando si parla di sanzione, questa spesso ha "un importante risvolto sul terreno reputazionale", ha detto Pitruzzella.

Raffaele Cantone, presidente dell'Autorità nazionale anticorruzione, ha sottolineato che "il salto di qualità è il decreto legge 90 del 2014. Abbiamo chiesto al Parlamento di essere destinatari delle segnalazioni di whistleblowing. Il tema è far capire che chi fa finta di non vedere è direttamente complice e di creare un rapporto di fiducia col mondo del lavoro. Chi vede qualcosa di illecito e fa finta di non guardare per me dal punto di vista morale è un complice".

Roberto Alesse, presidente commissione di garanzia sugli scioperi, ha detto: "Siamo figli di una legge del Novanta molto complessa. Scioperare in Italia non è facile. Prima gli scioperi erano molti e a valenza politica. Ora siamo in una stagione in cui ci sono pochi scioperi politici e molti a valenza territoriali. Siamo il Garante della legittimità formale della legge, che ci impegna a prevenire il conflitto, il che significa calarci nel merito delle controversie collettive di lavoro. La sfida di questi tempi è proprio questa, in un'ottica di accertamento delle responsabilità del conflitto collettivo di lavoro. L'autorità è un osservatorio privilegiato dell'andamento dei conflitti di lavoro. Il paese sta attraversando una fase delicata nel settore del trasporto pubblico locale. E in questa fase c'è

bisogno di ascoltare la voce di tutti”. Quando ad esempio il conflitto è generato da irresponsabilità dell’azienda che eroga servizi essenziali, ha detto Alesse, questa può essere sanzionata.

Andrea Camanzi, presidente autorità di regolazione dei trasporti, ha ad esempio ricordato il potere aggiuntivo di tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario - la non discriminazione, la non discriminazione all’accesso al trasporto nell’assistenza ai passeggeri con disabilità, i diritti nel ricevere informazioni, la possibilità di rinunciare al viaggio con rimborso, l’assistenza ai passeggeri in caso di forte ritardo. “Abbiamo fatto - ha detto Camanzi - un regolamento che prevede una modalità semplice di segnalazione da parte dei passeggeri che fanno ricorso all’Autorità quando la prima azione verso il vettore è infruttuosa. Noi interveniamo per fare in modo che il vettore soddisfi i diritti, se non lo fa lo possiamo sanzionare. Abbiamo ricevuto cento richieste per il solo settore ferroviario, soprattutto nel trasporto pubblico regionale”. Entro gennaio l’Autorità emanerà un atto di regolazione nel trasporto pubblico locale. Le competenze native dell’Autorità sono di “stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi trasporto nazionali e locali, che vanno individuati su caratteristiche territoriali di domanda e offerta” e di “definire il contenuto minimo anche di natura risarcitoria che gli utenti possono esigere verso i gestori dei servizi”.

Antonello Soro, presidente del Garante Privacy, ha detto: “Il consumatore online è attore di un mercato che si fonda sulla raccolta dei dati personali, che è al centro dell’economia digitale. Il mercato dell’economia digitale è in larga misura fondata sul tentativo di dare corpo a un’offerta personalizzata, e chi detiene dati personali gioca ruolo di intermediario tendenzialmente esclusivo fra produttori e consumatori. Le persone nello spazio digitale si muovono come dati e nello spazio digitale - ha spiegato Soro - il livello di tutele è minore. Vanno aggiornate le forme con cui le Autorità hanno lavorato in passato. Il tema della protezione personale incrocia i temi dell’economia globale. Allo stato il rapporto di forza fra chi detiene i dati e il consumatore è sbilanciato”.

Uno degli ultimi provvedimenti dell’Agcom è l’indagine sulla banda larga fatta con l’Antitrust: “Dall’indagine con l’Antitrust - ha detto il Presidente Agcom Angelo Marcello Cardani - emerge il sospetto che lasciando in mano al privato la strutturazione della rete di comunicazione elettronica nazionale il rischio è che accada poco e che spetti al settore pubblico di intervenire”.

Molti i temi di discussione che Consumers’ Forum ha sottoposto alle Authority, partendo anche da [Consumerism](#), analisi annuale svolta in collaborazione con Università Roma Tre. Quest’anno il rapporto ha indagato in modo costruttivo, partendo dall’analisi del panorama legislativo italiano ed europeo in alcuni settori consumeristi (farmaci, sicurezza alimentare, trasporti, comunicazioni elettroniche, privacy, banche, assicurazioni, Pubblica amministrazione, antitrust), la fase ascendente e la fase discendente, da e verso l’Unione europea. Rispettivamente: quali best practices esportiamo dall’Italia facendo scuola in Europa? A che punto siamo in Italia nel recepimento della direttive europee e nell’attività di esecuzione della normativa, che spetta alle autorità indipendenti? A che punto siamo in Italia nel recepimento della direttive europee? Hanno presentato Consumerism 2014 la Professoressa Liliana Rossi Carleo, Professore Emerito di Diritto Privato e il Professor Fabio Bassan, Vice Direttore del Dipartimento di Studi Aziendali.

Fabio Picciolini ha evidenziato che “Consumers’ Forum realizza insieme a Università Roma Tre il rapporto Consumerism, alla base della discussione, con l’intento di fornire ai propri soci e a tutti i propri interlocutori elementi di analisi e di discussione sul mondo consumerista e non solo, considerati gli importanti spunti di riflessione forniti dalle varie Authority, attraverso il comune lavoro di imprese, associazioni di imprese e di consumatori e l’apporto del mondo accademico”. E

ha poi dato idealmente appuntamento a tutti gli stakeholder all'anno prossimo, all'evento annuale con tutti i Presidenti delle Authority.