

- [Salute](#)
 - [Servizi](#)
 - [Soldi](#)
 - [Viaggi](#)
-

Consumerism 2014: parlano le Authority

Tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Scioperi. Dati personali del cittadino e tutela del consumatore nel mondo digitale. Sono tanti gli aspetti della tutela del consumatore di cui [le Authority hanno discusso oggi a Roma all'evento organizzato da Consumers' Forum](#). Le tutele si evolvono anche in relazione all'impatto delle norme comunitarie: la partita si gioca sempre più spesso in Europa, nel recepimento delle direttive come pure nella partecipazione alla creazione di un diritto comune. “Le autorità indipendenti danno attuazione al diritto dell'UE e riescono a trasportare a Bruxelles le istanze nazionali”.

“Le autorità indipendenti danno attuazione al diritto dell'Unione. C'è un aspetto meno controllato: le autorità indipendenti, in quanto regolano il mercato, riescono a trasportare all'Unione europea le istanze nazionali”, ha detto Fabio Bassan, vicedirettore Dipartimento di Studi aziendali Università Roma Tre, presentando la ricerca **Consumerism 2014**. Una delle riforme che ad esempio sarà adottata a livello europeo, con un evidente impatto sui consumatori, è quella del *roaming*, mentre su altri versanti la vigilanza nazionale viene pian piano trasferita all'Unione europea, come accade in ambito bancario.

Uno dei primi temi affrontati è quello dello sciopero. Ha detto **Roberto Alesse, presidente della Commissione di garanzia sugli scioperi**: “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 territoriale. 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.

Una delle sfide più recenti è quella cui è chiamata a rispondere **l'Autorità dei trasporti**. **Andrea Camanzi, presidente dell'Autorità**, 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 e nell'assistenza ai passeggeri con disabilità, i diritti nel ricevere le 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 tpl. Le competenze native dell'Autorità sono di “stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di 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”.

Nuove sfide sono quelle che la tecnologia pone alla tutela dei dati personali. Ha detto Antonello Soro, presidente del Garante Privacy: “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 un ruolo di intermediario tendenzialmente esclusivo fra produttori e consumatori. **La 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**”. Per riequilibrarlo, il Garante sta agendo in varie direzioni: ha approvato un provvedimento sui *cookies*, sta affrontando il tema del *mobile payment*, sta prendendo in esame le sfide alla privacy rappresentate dalle *app*, si è occupata di *Google*. Non può mancare il riferimento alla famosa sentenza della Corte di Giustizia dell’Unione europea: “Il **diritto all’oblio** è ultimo arrivato: la sentenza è fondamentale perché afferma la competenza territoriale delle Autorità europee su società che non hanno sede in Europa”, ha detto Soro. Con questa sentenza “Google accetta l’ordinamento europeo per conservare la fiducia dei consumatori”.

Se si parla di Agenda Digitale, la situazione dell’Italia non è buona. Ha detto **Alessandra Poggiani, Direttore generale dell’Agenzia per l’Italia digitale:** “**Negli ultimi anni l’Italia è scivolata in fondo alla classifica fra i paesi europei, ad eccezione degli indicatori sulla telefonia mobile.** Questo andamento è in linea con la nostra economia. Essere gli ultimi nella Ue significa essere molto indietro e avere un *gap* ampio verso i paesi asiatici e il Nord America. Questo è ancor più vero se si considera che il tessuto imprenditoriale italiano è fatto di piccole e medie imprese, e più le aziende sono piccole più ci sarebbe bisogno di un settore pubblico che le accompagni in un processo di modernizzazione. Il costo del contante è un costo”. Su questo versante, non si può non ricordare il ritardo della Pubblica Amministrazione italiana. E **il presidente dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni Angelo Marcello Cardani** ha le idee ben chiare: “La Pubblica Amministrazione nel complesso ha responsabilità colossali non identificabili perché nessuno ha mai voluto entrare fino in fondo nell’identificazione delle responsabilità”. Uno degli ultimi provvedimenti dell’Agcom è l’indagine sulla banda larga fatta con l’Antitrust: “Dall’indagine con l’Antitrust – ha detto 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**”.

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 e europea – ha detto Pitruzzella – 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 fattore importanti di crescita economica**”. Quando si parla di sanzione, questa spesso ha “un importante risvolto sul terreno reputazionale”, ha detto Pitruzzella.

All’evento ha preso parte **Raffaele Cantone, presidente dell’Autorità nazionale anticorruzione:** “Il salto di qualità è il decreto legge 90 del 2014. Abbiamo chiesto al Parlamento di essere destinatari delle segnalazioni di *whistleblowing*. Il tema per noi 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 dal punto di vista morale per**

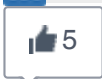
me è un complice”.

di Sabrina Bergamini

@sabrybergamini



in Share



f Like



Buffer



Twitter Tweet

Articoli correlati

- [Consumerism 2014: la tutela del consumatore è fra Authority ed Europa](#)
- [Consumerism 2014, focus su farmaci e sicurezza alimentare](#)

13/11/2014 - 17:13 - Redattore: BS

lascia un commento

Nome (obbligatorio)

Mail (non sarà pubblicata) (obbligatorio)

Website

Invia commento

Newsletter

Newsletter

Iscriviti

Link social

Seguici anche su...