



---

[home](#) > [acquisti](#) > [tutela consumatori](#) > TUTELA CONSUMATORI. Consumers' Forum, verso il decennale:...

---

## News

# TUTELA CONSUMATORI. Consumers' Forum, verso il decennale: le origini

02/11/2009 - 12:21

Quest'anno Consumers' Forum compie dieci anni. Help Consumatori ha intervistato due tra gli ideatori di quest'esperienza. Ecco come Marina Migliorato (Enel) e Mario Finzi (Assoutenti) percorrono insieme le origini di Consumers' Forum.



**Mercoledì 4 novembre, a Roma, si celebra il decennale di Consumers' Forum**, l'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni di Consumatori, le più grandi imprese industriali e di servizi. Per l'occasione Help Consumatori vuole approfondire le origini di questa esperienza insieme a due degli ideatori di Consumers' Forum, cioè Marina Migliorato, Responsabile di Enel per i rapporti con le Associazioni dei consumatori e Mario Finzi, Presidente di Assoutenti e primo Presidente di Consumers' Forum.

### Com'è nata l'idea di creare uno spazio condiviso tra le Associazioni dei consumatori e le aziende?

**(Migliorato)** E' stata un'idea nata da un gruppo di amici operanti nel consumerismo. Abbiamo pensato di formalizzare una relazione che già alcune aziende avevano con le Associazioni dei consumatori in un contenitore che avesse una sua unicità e progettualità. E fortunatamente abbiamo trovato subito terreno più che fertile in alcune persone. In realtà siamo anche stati spinti dal faticoso funzionamento dell'allora consulta dei consumatori e degli utenti al Ministero dell'Industria; non si riusciva a vedere la luce di un organismo concreto e vi era l'esigenza, sia da una parte che dall'altra, di parlarsi di più.

### Avete pensato subito quindi a dargli la forma che oggi ha Consumers' Forum?

**(Migliorato)** All'inizio avevamo pensato ad una Fondazione e io personalmente continuo a pensare che la Fondazione è una cosa che può garantire la terzietà a quest'organizzazione che è già terza, senza ombra di dubbio, perché ha dentro varie rappresentazioni del mondo sociale, ma la sua indipendenza consentirebbe di avere una modalità di lungo periodo perché il rischio delle organizzazioni è che nascano e poi muoiano quando non vi è una personalità giuridica. La personalità giuridica sicuramente aiuterebbe a portare avanti una valenza culturale che crediamo essere unica non soltanto nel nostro Paese ma anche a livello europeo.

### Dunque la proposta di fare una Fondazione non è stata accolta?

**(Finzi)** In realtà ci sono stati dei problemi abbastanza banali, riguardanti il capitale di partenza, che avevano impedito di fare una Fondazione; poi in quel momento ancora non si sapeva bene chi ne volesse far parte e non erano stati definiti fino in fondo gli obiettivi fondanti di Consumers' Forum. C'era chi pensava ad un organismo di tipo culturale-scientifico, chi pensava che dovesse essere un luogo per svolgere un minimo di trattativa tra le Associazioni dei consumatori e le imprese su alcuni temi. Sicuramente c'era l'idea che il dialogo esistente si dovesse in qualche modo formalizzare, diventando un organismo strutturato, ma non era ancora chiaro dove saremmo arrivati.

**(Migliorato)** All'epoca le Associazioni erano molto diverse rispetto ad ora, soprattutto nella percezione del proprio posizionamento sociale, e dall'altra parte non c'era una cultura di impresa che guardava ai consumatori in modo culturalmente orientato. I consumatori all'epoca erano una controparte che in qualche modo doveva essere gestita. Non si riusciva ancora a cogliere le potenzialità di un dialogo e i vantaggi che una contaminazione avrebbe potuto portare. Di fatto la conciliazione, al di là dell'essere un servizio per i clienti, è anche una modalità per avere un vantaggio competitivo rispetto ai competitor, tant'è che le aziende che sono partite per prime hanno avuto subito un seguito di competitor che hanno seguito l'esempio. Il fatto è che le Associazioni dei consumatori, riguardo ai sistemi di impresa, hanno la forza che non ha nessun'altra organizzazione; sono dei veri e propri consulenti di impresa. Prima le aziende non avevamo i terminali adatti per cogliere questa potenzialità mentre adesso cominciano ad averli.

**(Finzi)** C'è da dire anche che in quegli anni il rapporto tra le Associazioni dei consumatori e le imprese era percepito comunque come un rapporto di tipo conflittuale e il nodo da sciogliere era proprio questo: in che modo la struttura di Consumers' Forum può vincere questa impressione generale dando le gambe ad un nuovo modo di rapportarsi.

### Dunque è stata una sfida lanciata alle aziende?

**(Finzi)** E' stata una sfida lanciata alle due parti. Da una parte le aziende dovevano trovare il modo giusto per un

incontro dall'altra le Associazioni dei consumatori dovevano rinunciare al lavoro facile di essere il megafono della casalinga di Voghera, facendo un salto di qualità. Non a caso quando abbiamo costruito Consumers' Forum abbiamo subito capito che non potevamo essere soltanto imprese e Associazioni dei consumatori, ma che ci voleva qualcosa in più. Infatti Consumers' Forum è una struttura con tre gambe, in cui si è cercato di incorporare pezzi di istituzioni e parti del mondo accademico e dell'associazionismo di impresa.

**(Migliorato)** In quegli anni era davvero un anticipare di parecchio tempo lo sviluppo del dibattito, incoraggiandolo. A volte riconoscere a tutti i soggetti il fatto di essere attori di un mondo complesso ha un effetto di legittimazione reciproca e dà la possibilità ad alcune realtà di continuare ad esistere. Se non ci fosse stato il contenitore di Consumers' Forum forse non ci sarebbe stato neanche il risultato di questo contenitore, e cioè questa modalità intelligente di riconoscersi come attori. Diciamo che siamo stati antesignani, visto che quello di Consumers' Forum è un esempio unico al mondo e apprezzato da molti Paesi e molte altre organizzazioni, nonostante l'Italia sia arrivata per ultima al riconoscimento legislativo del consumerismo.

**(Finzi)** La diversità ambientale del momento in cui nacque Consumers' Forum rispetto ad oggi si legge facilmente nello statuto. La stesura dello statuto fu un lavoro difficilissimo perché bisognava salvaguardare gli equilibri delle rappresentanze all'interno degli organismi di direzione; entrambe le parti tentavano comunque di garantirsi maggioranze e in realtà questa cosa non è mai servita nell'operatività di Consumers' Forum. Evidentemente l'idea era così giusta che quei bilanciamenti non sono mai serviti. I primi anni di lavoro, quelli in cui sono stato presidente, sono stati ispirati da due obiettivi. Il primo era quello di superare l'asimmetria di conoscenze che c'è tra una piccola Associazione dei consumatori e una grande impresa; quindi i primi progetti realizzati sono stati affidati alle singole Associazioni dando loro le risorse finanziarie, e dunque una capacità di spesa che altrimenti non avrebbero avuto, per acquisire consulenze, fare sondaggi di qualità e arricchirsi di contenuti culturali. L'altro obiettivo era quello di sviluppare quel grande strumento di giustizia ai cittadini, che è la conciliazione.

### **Quindi grazie ai primi progetti di Consumers' Forum le Associazioni dei consumatori hanno avuto più stimoli ad arricchirsi culturalmente?**

**(Finzi)** Prima di tutto le Associazioni hanno concordato, insieme alle imprese, quali fossero le questioni importanti su cui far crescere la conoscenza, sia all'interno delle Associazioni sia nell'opinione pubblica. In quegli anni, infatti, Consumers' Forum si è occupata dello sciopero nei servizi pubblici, degli Ogm, dell'elettrosmog; tutti temi caldi sui quali c'era un dibattito e sui quali le Associazioni non avevano risorse per mettere in campo un'informazione scientificamente alta. Consumers' Forum ha consentito di coinvolgere le università, di svolgere sondaggi d'opinione approfonditi e di accrescere, in generale, la qualità e la validità della loro azione. Questo era l'obiettivo condiviso anche dalle imprese, perché le imprese preferiscono una contestazione basata su elementi razionali e non sull'emotività.

**(Migliorato)** Consumers' Forum è riuscito a sviluppare una competenza, un know how che diventa una vera e propria consulenza di qualità, che fa bene sia alle imprese, sia alle Associazioni dei consumatori sia al mondo politico, visto che i temi del consumerismo sono temi all'ordine del giorno, di interesse non solo nazionale, ma anche europeo e mondiale. Io credo che Consumers' Forum abbia tutte le carte per diventare un centro studi autonomo che aiuti il consumerismo intelligente a creare questo know how di conoscenza.

**(Finzi)** Non è un caso che l'idea che è nata subito e che non è mai tramontata è stata quella di strutturare meglio la formazione dei conciliatori. I corsi di formazione di Consumers' Forum hanno una caratteristica unica: nella stessa aula si formano contemporaneamente i conciliatori delle Associazioni dei consumatori e quelli delle aziende. Il che significa abbattere quella asimmetria conoscitiva che c'è normalmente visto che le Associazioni non conoscono il modo di lavorare delle imprese e viceversa. Questo è un esempio di cultura del dialogo.

### **Vi ricordate qualche episodio particolare vissuto all'interno di Consumers' Forum?**

**(Migliorato)** Per noi un'esperienza bellissima è stata quella dei corsi fatti da Enel, nell'ultimo anno, per avviare la nostra procedura di conciliazione. Noi abbiamo formato circa 490 conciliatori e responsabili territoriali delle Associazioni e questa è stata una grande opera di formazione vissuta con molto entusiasmo dagli operatori stessi. E stiamo cercando ora di esportare questo esempio all'estero, perché funziona.

**(Finzi)** Una cosa importante che ricordo è il fatto che tutte le decisioni assunte da Consumers' Forum le abbiamo assunte all'unanimità e questa non è una cosa banale. Abbiamo sempre trovato le sintesi delle diverse esigenze e non è mai stato faticoso farlo. Quello che forse un po' è mancato è stato il coinvolgimento di soggetti terzi, soprattutto del mondo accademico, che non sono stati facili da raggiungere. Un risultato importante conseguito nel tempo è stato, invece, il rapporto con le autorità di regolazione che adesso è molto forte.

### **Consigli per il futuro di Consumers Forum?**

**(Finzi)** Intanto allargare sempre di più il numero dei partecipanti visto che oggi abbiamo una grande espansione della cultura consumerista verso le imprese. Sono sempre di più le imprese che guardano a Consumers' Forum come ad uno spazio in cui stare dentro.

**(Migliorato)** Credo che le persone che lavorano in Consumers' Forum abbiano tutte le carte per portare questa

esperienza su un piano sempre più condiviso ed internazionale. Una delle cose su cui insisterei di più, e il vertice di Consumers' Forum lo sta già facendo, è appunto quello di portare il lavoro nazionale all'esterno, in primis in Europa.

**di Antonella Giordano**

2009 - redattore: **GA**

---

2004 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma  
P.IVA 08759041000