CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.14

DIRITTI, LIBERALIZZAZIONI E COMPETITIVITÀ. QUALI PROSPETTIVE PER I CONSUMATORI?

PARTE I

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Fabio Picciolini
Presidente
Consumers' Forum

Editoriale

Cari lettori e lettrici,
siamo fieri di aver inaugurato con **"Consumeeting 2013"**, la prima edizione di un'assemblea generale dei più importanti *stakeholder* del consumerismo italiano ed europeo. **Consumatori, imprese e istituzioni: idee a confronto**, il titolo di questa edizione. Una due giorni densa di contenuti e di interlocutori che hanno approfondito, anche grazie all'impegno dei gruppi di lavoro tematici di *Consumers' Forum*, composti dai Soci (associazioni di consumatori, imprese e università), i più attuali temi consumeristi....

Leggi tutto

EDUCAZIONE FINANZIARIA
Cedic, Centro Europeo di Diritto dell'Informatica e del Consumo

La crisi finanziaria ed economica ha evidenziato che i consumatori necessitano di più adeguate conoscenze in materia di prodotti bancari, finanziari, assicurativi, previdenziali...

Leggi tutto

RETI, CONCORRENZA, CONSUMATORI
Università degli Studi Roma Tre

In questi anni l'accento nelle azioni dei governi e nelle discussioni accademiche è stato posto sugli investimenti necessari per sviluppare o ammodernare le reti. Il tema degli investimenti...

Leggi tutto

LIBERALIZZAZIONI ENERGIA
Gruppo di Lavoro Energia di Consumers'Forum

Se l'apertura del mercato libero dell'energia in Europa è stato largamente insoddisfacente, nel nostro Paese è opportuno fare dei distinguo: il processo di apertura del mercato, infatti, ha avuto...

Leggi tutto

CONCILIAZIONE
Gruppo di Lavoro Conciliazione di Consumers'Forum

Le procedure di negoziazione paritetica hanno avuto nell'ultimo decennio una diffusione imponente; punto di partenza sono stati il nuovo regolamento Telecom AA.CC., sottoscritto il 10 marzo 2004...

Leggi tutto

Eventi

- Leggi gli interventi dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.

Ricerche

- Scarica i materiali di ricerca alla base dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.

News

- Leggi le news selezionate da Consumers' Forum.

SOMMARIO 2 3 4 5 6

Seguici anche su:

CONSUMERS' FORUM
in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.14
DIRITTI, LIBERALIZZAZIONI E COMPETITIVITÀ. QUALI PROSPETTIVE PER I CONSUMATORI?
PARTE I

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Editoriale

Fabio Picciolini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici, siamo fieri di aver inaugurato con **"Consumeeting 2013"**, la prima edizione di un'assemblea generale dei più importanti *stakeholder* del consumerismo italiano ed europeo. **Consumatori, imprese e istituzioni: idee a confronto**, il titolo di questa edizione.

Una due giorni densa di contenuti e di interlocutori che hanno approfondito, anche grazie all'impegno dei gruppi di lavoro tematici di *Consumers' Forum*, composti dai Soci (associazioni di consumatori, imprese e università), i più attuali temi consumeristi.

La prima giornata, intitolata **"Diritti dei Consumatori in Italia e in Europa. Quale Consumerismo"**, ha visto la presentazione di due ricerche complementari, realizzate da *Consumers' Forum*, alla presenza, per citare solo uno degli intervenuti di Neven Mimica, neo Commissario europeo per la Protezione dei Consumatori, alla sua prima uscita ufficiale in Italia.

La prima, in collaborazione con Ipsos, è una ricerca quantitativa raccolta in Italia e in altri cinque paesi europei (Francia, Polonia, Spagna, Germania, Regno Unito) e nella pratica rappresenta la **quinta edizione del nostro Osservatorio sulle tendenze dei consumatori e le abitudini di consumo.**

Alle prospettive del consumerismo in Italia è dedicato, invece, il lavoro curato dal Censis attraverso il punto di vista di un set di *testimonials* d'eccezione. Ne emerge l'eccessiva frammentazione del mondo associativo consumerista e lo sbilanciamento del ruolo di assistenza ex post, a discapito del ruolo più strategico di prevenzione, educazione e informazione che le associazioni di consumatori dovrebbero privilegiare, sebbene dia risultati più a lungo termine.

La seconda giornata, intitolata **"Diritti, Liberalizzazioni e Competitività. Quali prospettive per i Consumatori?"** ha tra l'altro commentato i risultati della ricerca su **"Liberalizzazioni e Competitività"**, svolta in collaborazione con Università di Catania.

Dalla due giorni è emerso che il consumatore italiano è sfiduciato, sofferente, ai margini dell'Europa che "conta", nella quale ha fiducia ma che ritiene lontana. Non ha ottimi rapporti con le imprese con cui si rapporta e ha fiducia nelle proprie rappresentanze che però vuole sempre più professionalizzate. In una situazione come quella descritta per raggiungere risultati utili per i consumatori ma non solo, è necessario non rimanere ancorati al consumerismo anni '90, pur se ha avuto tanti successi, per entrare in uno sempre più proiettato verso il futuro, capace di essere un interlocutore reale e forte delle imprese e non solo una voce nei "media" e, soprattutto, in grado di essere sempre un passo avanti rispetto all'evolversi delle situazioni che, crisi o non crisi, ogni giorno i consumatori devono affrontare.

All'anno prossimo!

Eventi

- **Leggi gli interventi dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

Ricerche

- **Scarica i materiali di ricerca alla base dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

News

- **Leggi le news selezionate da Consumers' Forum.**

SOMMARIO 2 3 4 5 6

Seguici anche su:

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.14

DIRITTI, LIBERALIZZAZIONI E COMPETITIVITÀ. QUALI PROSPETTIVE PER I CONSUMATORI?

PARTE I

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Cedic, Centro Europeo di Diritto dell'Informatica e del Consumo

La crisi finanziaria ed economica ha evidenziato che i consumatori necessitano di più adeguate conoscenze in materia di prodotti bancari, finanziari, assicurativi, previdenziali: una recente indagine sulla alfabetizzazione finanziaria in Italia ha dato risposte sconfortanti: il 41,2% dei cittadini-consumatori non sa leggere un estratto conto, il 34,4% non sa cos'è un bilancio famigliare mensile, il 40,2% non sa cosa è un interesse, il 30,8% cos'è una carta-bancomat. In ambito europeo, Commissione e altre istituzioni hanno posto l'accento sulla necessità di programmi di educazione finanziaria. La best practices a livello europeo è senza dubbio l'esperienza britannica dove le funzioni di indirizzo e coordinamento delle iniziative di educazione finanziaria sono state delegate ad un unico ente: l'FSA (Financial Services Authority), l'autorità indipendente di vigilanza sui mercati finanziari. Le principali aree di intervento riguardano i curricula scolastici, la formazione dei giovani e dei lavoratori dipendenti, l'informazione dei consumatori e la predisposizione di strumenti on-line in grado di assicurare la diffusione di informazioni di base per la gestione del proprio bilancio personale e familiare.

Nel nostro Paese occorre ricordare che nella 16^ legislatura la 10^ Commissione permanente del Senato propose un progetto di legge sull'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale che nel nuovo testo unificato del 27/10/2010 prevedeva la creazione di un Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale promosso dal Ministero dell'economia e delle finanze di concerto con il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e con il Ministero dello sviluppo economico. Il Comitato ha il compito di programmare iniziative, promuovere l'attivazione di programmi di educazione finanziaria, stabilire criteri oggettivi di accreditamento dei soggetti realizzatori dei progetti di formazione, valutare la congruità dei progetti con riferimento alle migliori pratiche nazionali e internazionali, verificare l'efficacia dei progetti realizzati presentando annualmente una relazione alle Camere.

Tale proposta di legge è decaduta con la fine della legislatura e si pone la necessità di riproporla e di aggiornarla anche in relazione al perdurare della crisi economica.

Eventi

- **Leggi gli interventi dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

Ricerche

- **Scarica i materiali di ricerca alla base dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

News

- **Leggi le news selezionate da Consumers' Forum.**

SOMMARIO 2 3 4 5 6

Seguici anche su:

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.14

DIRITTI, LIBERALIZZAZIONI E COMPETITIVITÀ. QUALI PROSPETTIVE PER I CONSUMATORI?

PARTE I

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

RETI, CONCORRENZA, CONSUMATORI

Università degli Studi Roma Tre

In questi anni l'accento nelle azioni dei governi e nelle discussioni accademiche è stato posto sugli investimenti necessari per sviluppare o ammodernare le reti. Il tema degli investimenti si intreccia inevitabilmente con quelli delle tariffe (si pensi agli aeroporti, alle autostrade e al TPL), della qualità dei servizi e della concorrenza (ad esempio, sul trasporto ferroviario e le poste). Le autorità indipendenti hanno poteri di intervento differenti nei diversi settori (comunicazioni, energia, trasporti) e l'autorità per la concorrenza si coordina in modo diverso con ciascuna di esse.

La necessità di investimenti nelle infrastrutture, funzionale a esigenze molteplici e prioritarie, ha negli ultimi cinque anni messo in secondo piano l'obiettivo di una competizione neutra sui mercati e le tutele dei consumatori sono finite sotto il tappeto. Diviene, dunque, indispensabile interrogarsi su quali forme di tutela si vogliono garantire al consumatore nell'attuale congiuntura. Nel lavoro sono stati sollevati quattro livelli di interrogativi:

Il primo livello è sul piano normativo e concerne il rapporto tra disciplina generale e speciale e l'ampiezza delle deroghe.

Il secondo livello è sul piano regolatorio, dell'attività delle autorità indipendenti e del loro coordinamento, attualmente mediante protocolli bilaterali. L'inefficienza – e comunque l'inefficacia – di un simile coordinamento emerge dalla giurisprudenza.

Il terzo livello riguarda gli operatori, poiché nei diversi settori è significativo il ruolo dell'autoregolamentazione e della co-regolamentazione. Dalle carte dei servizi originarie si è passati, quasi senza accorgersene, alla co-regolamentazione all'autoregolamentazione dei codici di condotta: il diritto negoziato con il legislatore (nel primo caso) e tra gli operatori (nel secondo). L'effetto non è stato quello sperato: le incertezze del legislatore dell'Unione hanno prodotto effetti su quello nazionale, che non ha scelto tra le soluzioni offerte dalle direttive dell'Unione.

Il quarto profilo, infine, concerne i consumatori, e il ruolo che viene loro riconosciuto in questo contesto. Qual è il ruolo delle associazioni, possono supplire al deficit illustrato nei tre livelli precedenti, come possono esercitare l'impulso al cambiamento. Su questi temi occorre interrogarsi.

Eventi

- **Leggi gli interventi dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

Ricerche

- **Scarica i materiali di ricerca alla base dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

News

- **Leggi le news selezionate da Consumers' Forum.**

SOMMARIO 2 3 4 5 6

Seguici anche su:

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.14

DIRITTI, LIBERALIZZAZIONI E COMPETITIVITÀ. QUALI PROSPETTIVE PER I CONSUMATORI?

PARTE I

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

LIBERALIZZAZIONI ENERGIA

Gruppo di Lavoro Energia di Consumers'Forum

Se l'apertura del mercato libero dell'energia in Europa è stato largamente insoddisfacente, nel nostro Paese è opportuno fare dei distinguo: il processo di apertura del mercato, infatti, ha avuto un decorso sostanzialmente virtuoso per quanto riguarda le imprese mentre per quanto riguarda il mercato domestico e delle piccole e piccolissime imprese il bilancio è assai più contraddittorio. A confermarlo il tasso di switching dei clienti domestici verso fornitori del mercato libero non integrati che, secondo recenti dati dell'Aeeg, nel 2012 è stato pari solo al 6,4% per l'energia elettrica e a 4,5% per il gas. Si tratta a tutti gli effetti di una liberalizzazione incompiuta. E' necessario un inversione di tendenza. Come? Occorre puntare sulle leve del mercato, della libera scelta tra offerte e livelli di servizio, del trasparente e rigoroso rispetto di standard (e buone pratiche di autoregolamentazione!) nei processi commerciali; è necessario puntare su un'estensione della qualità e dell'affidabilità del servizio di misura offerto ai venditori di energia e ai clienti finali dai distributori. E' necessario condividere urgentemente una roadmap per superare il guado, con slancio, verso il mercato libero. Tuttavia, è questo il contesto per ricordare che non esiste una vera liberalizzazione senza concorrenza e la concorrenza si realizza anche e soprattutto nella tutela del consumatore. E qual è l'organismo che deve incaricarsi della tutela del consumatore? L'Autorità di Regolazione, da un lato, le Associazioni dei Consumatori, dall'altro. Dal canto loro, per le Aziende avere la fiducia dei consumatori è il primo obiettivo per questo negli ultimi anni, aziende e consumatori insieme, messo in atto una serie di *best practice* per dare una mano a questo mercato a funzionare meglio e ai consumatori a riacquistare la fiducia.

Eventi

- **Leggi gli interventi dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

Ricerche

- **Scarica i materiali di ricerca alla base dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

News

- **Leggi le news selezionate da Consumers' Forum.**

SOMMARIO 2 3 4 5 6

Seguici anche su:

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.14

DIRITTI, LIBERALIZZAZIONI E COMPETITIVITÀ. QUALI PROSPETTIVE PER I CONSUMATORI?

PARTE I

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

CONCILIAZIONE

Gruppo di Lavoro Conciliazione di Consumers'Forum

Le procedure di negoziazione paritetica hanno avuto nell'ultimo decennio una diffusione imponente; punto di partenza sono stati il nuovo regolamento Telecom AA.CC., sottoscritto il 10 marzo 2004, ed il primo protocollo Enel, nato sulla spinta delle liberalizzazioni del settore energetico. Da tale schema, che ha creato un'espansione orizzontale di uno strumento che in partenza era stato costruito su basi culturali moderne ed innovative, sono discese oltre 20 procedure negoziate tra AA.CC. e grandi aziende italiane.

La negoziazione paritetica è un modello ed uno strumento valido nel rapporto tra consumatori ed imprese, un rapporto evidentemente impari per effetto delle asimmetrie (asimmetria informativa, contrattuale, organizzativa).

Si tratta di un sistema rappresentato e sostenuto da una rete di sportelli diffusa in tutto il territorio nazionale alla quale si rivolgono quotidianamente un numero elevato di cittadini per ottenere risposta ai reclami e soluzioni alle controversie, obiettivi difficilmente raggiungibili in via diretta dal consumatore o attraverso il ricorso alle procedure giudiziali scarsamente accessibili per entità di costo e tempo di realizzazione.

Le negoziazioni paritetiche hanno assunto dunque un ruolo ed un grado di miglioramento sempre maggiore e nei vari settori commerciali e di servizi, ove sono state applicate, hanno raggiunto obiettivi ragguardevoli sia per numeri che per positività dell'esito finale.

A questa costruzione originale e fortemente innovativa si sono aggiunti (anche in virtù del principio - riconfermato dall'Europa - di costruzione in ogni paese di procedure alternative all'accesso alla giustizia ordinaria) altri strumenti che hanno arricchito il panorama complessivo del mondo ADR ma che abbisognano in ogni stato europeo, ed in particolare in Italia, di una razionalizzazione giuridica e legislativa non più differibile.

L'Unione Europea ha indicato il modello italiano una best practice tuttavia è da adattare ai principi richiamati dalla normativa europea di riferimento: la Commissione Europea ed il Parlamento Europeo hanno indicato nella sussidiarietà e nella proporzionalità i principi stabilizzatori del sistema ADR. Viene in tal modo rafforzato il ruolo degli organismi quale elemento centrale delle ADR nella loro espressione di indipendenza e terzietà rispetto alla controversia instaurata ed alla conseguente neutralità degli stessi nei confronti delle parti.

Eventi

- **Leggi gli interventi dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

Ricerche

- **Scarica i materiali di ricerca alla base dei workshop di Consumeeting 2013, Roma 15 e 16 ottobre.**

News

- **Leggi le news selezionate da Consumers' Forum.**

SOMMARIO 2 3 4 5

Seguici anche su: