

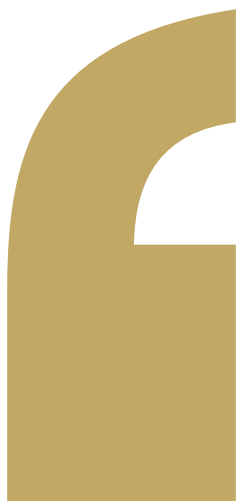
**Unione europea**  
La nuova direttiva  
consumatori

**Codice del Consumo**  
I contratti  
di multiproprietà

Questo numero del  
*Quaderno informativo - Mercato e consumatori*  
è stato chiuso in tipografia a dicembre 2011



<b>EDITORIALE</b>	<b>Europa punto di riferimento delle attività del Ministero per consumatori e mercati</b>	<b>2</b>	
<b>ATTIVITÀ</b>	Rai <b>Una nuova stagione per l'immagine femminile</b>	<b>4</b>	
	www.sviluppoeconomico.gov.it <b>Come arrivare alle pagine dedicate a consumatori e mercato</b>	<b>8</b>	
<b>CONSUMATORI</b>	Unione europea <b>Nuova direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori</b>	<b>10</b>	
	Beni di consumo <b>Far funzionare i mercati: il 6° Quadro di valutazione</b>	<b>15</b>	
	La presidenza polacca dell'UE <b>Rafforzare gli operatori più deboli sul mercato</b>	<b>20</b>	
	Acquisti online in Europa <b>Consegne affidabili ma pochi vendono all'estero</b>	<b>23</b>	
	Codice del consumo <b>Contratti di multiproprietà e vacanze di lungo termine</b>	<b>25</b>	
	Ministero e Unioncamere <b>Insieme per educare i giovani web-consumatori</b>	<b>28</b>	
	Responsabilità civile <b>Assicurazioni auto: risparmiare è possibile</b>	<b>30</b>	
	Cncu <b>A gennaio la nuova Sessione programmatica</b>	<b>35</b>	
	<b>MERCATO</b>	Riforma delle Camere di commercio <b>Dalla legge ai decreti attuativi: che cosa cambia</b>	<b>36</b>
		Consumatori <b>Cncu e Uni firmato il protocollo d'intesa</b>	<b>39</b>
Direttiva Servizi <b>Marchi di qualità: informazione sul web</b>		<b>41</b>	
<b>PRODOTTI</b>	Il ruolo di Accredia <b>L'accreditamento in Italia dalla nascita a oggi</b>	<b>44</b>	
	Stop alle lampade per minori e gestanti <b>Apparecchi per uso estetico, più rigide le norme di sicurezza</b>	<b>48</b>	
	Conciliazione paritetica <b>Uno strumento di successo per risolvere il contenzioso</b>	<b>50</b>	
<b>PREZZI</b>	Dopo il passaggio dell'Iva dal 20 al 21% <b>Istituito un tavolo di confronto sulle dinamiche dei prezzi</b>	<b>52</b>	
	Carburanti <b>La Commissione tecnica valuta le dinamiche dei prezzi</b>	<b>54</b>	
	Impianti di distribuzione <b>L'indagine della Gdf sull'esposizione dei prezzi di vendita</b>	<b>55</b>	
	Osservatorio prezzi e tariffe <b>Il monitoraggio del prezzo dei carburanti sulle autostrade</b>	<b>57</b>	
<b>DOCUMENTI</b>	Decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 <b>Modifica al Codice del consumo: multiproprietà e vacanze</b>	<b>60</b>	
	Decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 <b>Disposizioni per crescita, equità e consolidamento dei conti pubblici</b>	<b>78</b>	



**Il Ministero dello Sviluppo economico avrà un ruolo essenziale nell'affrontare la crisi economica**

## Europa punto di riferimento delle attività del Ministero per consumatori e mercati

Il lavoro del Ministero dello Sviluppo economico (Mse) per la regolamentazione dei mercati e la tutela dei consumatori è proseguito anche in questo semestre ed è fedelmente rispecchiato da questo numero del *Quaderno informativo - Mercato e consumatori*. Punto di riferimento costante di questo lavoro sono le normative europee: il Mse partecipa per l'Italia alla loro elaborazione, ne cura l'attuazione nel nostro Paese, ne verifica i risultati.

In questo contesto merita una particolare menzione la nuova direttiva a tutela dei consumatori, presentata dalla Commissione europea due anni fa e finalmente approvata dal Consiglio dei ministri Ue. La riforma consentirà di incrementare soprattutto le transazioni via internet, offrendo nuove garanzie agli acquirenti.

Il funzionamento complessivo dei mercati europei è analizzato dal 6° Quadro di valutazione, che ha segnalato i punti di debolezza nell'ottica dei consumatori, a cominciare dai mercati dei servizi, in particolare finanza e internet. Uno studio della Rete dei centri europei dei consumatori sostenuta dalla Ue ha inoltre consentito di verificare l'affidabilità degli acquisti dall'estero.

La presidenza polacca dell'Unione europea, nel secondo semestre del 2011, ha espresso specifiche priorità, con attenzione agli operatori più deboli del mercato. Nel 2012, inoltre, si celebrerà il ventennale della creazione del mercato interno: un'occasione per riassumere i risultati ottenuti in questo campo e per stabilire nuovi obiettivi.

Sempre dalle iniziative dell'Unione europea nascono novità fondamentali per l'accreditamento, al fine di attestare la validità degli organismi di valutazione e certificazione della conformità dei prodotti. In attuazione di un regolamento della Ue in materia alcuni ministeri - e fra i primi il Mse - nel giugno del 2011, hanno stipulato convenzioni per affidare all'ente unico Accredia l'accreditamento di numerosi organismi di valutazione. In questo modo Accredia, in collaborazione con i ministeri competenti, svolge un ruolo centrale nella qualificazione di queste attività.

Il *Quaderno* contiene anche numerosi articoli che riguardano altri aspetti importanti per i consumatori. Di particolare rilievo il Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, che ha comportato una modifica del Codice del consumo, integrando le norme sulla multiproprietà e scorporando da esso l'intera disciplina dei servizi turistici.



Un articolo fa anche il punto sulla conciliazione paritetica, strumento operante dal 1989 per risolvere controversie tra consumatore e azienda, tramite loro rappresentanti definiti “conciliatori”. Un altro articolo illustra le novità in materia di regolamentazione delle apparecchiature per uso estetico.

Significativa è anche l’iniziativa realizzata da Ministero e Universitas mercatorum di Unioncamere e destinata agli studenti delle scuole secondarie superiori, allo scopo di formare i giovani ad acquisti sicuri sul web. Per gli istituti partecipanti è prevista nel primo anno la formazione dei docenti, e nel secondo, un’iniziativa formativa rivolta agli studenti.

Un’ampia collaborazione tra diversi soggetti, dal Mse all’Unioncamere e all’Istat, fino all’intera filiera dei principali settori coinvolti, è prevista per il tavolo di confronto sulle dinamiche dei prezzi, istituito dal Garante per la Sorveglianza dei prezzi e dal Capo dipartimento per l’Impresa e l’internazionalizzazione dell’Mse dopo il recente incremento dell’aliquota Iva ordinaria.

Assicurazioni e carburanti sono tra le aree di grande attenzione nelle attività per i consumatori. In materia di Responsabilità civile auto, il *Quaderno* offre suggerimenti per ridurre l’incidenza dei premi, avvalendosi del TuOPreventivaOre, un software raggiungibile dai siti dello Sviluppo economico e dell’Isvap. Su un tema “caldo”, come i carburanti, il *Quaderno* dà conto dei lavori della Commissione tecnica sulle dinamiche dei prezzi, dell’indagine della Guardia di Finanza sull’esposizione dei prezzi di vendita negli impianti di distribuzione e dell’attività di monitoraggio dei prezzi sulle autostrade.

Mentre il *Quaderno* va in stampa, muove i primi passi il nuovo Governo, al quale è affidato innanzitutto il difficile compito di affrontare la crisi economica e non solo. Nella sezione Documenti pubblichiamo uno stralcio delle norme in materia di liberalizzazioni e concorrenza contenute nel decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201. In questo impegno, il Ministero dello Sviluppo economico avrà certamente un ruolo essenziale: promuovendo la trasparenza a vantaggio dei consumatori, in modo da favorire la ripresa dei consumi; con le liberalizzazioni di numerosi settori; con tutte le azioni di politica industriale necessarie per rafforzare l’apparato produttivo. Ci auguriamo che anche l’impegno informativo espresso da questa rivista sia utile a favorire il dialogo tra istituzioni, associazioni dei consumatori, cittadini e imprese per favorire l’efficacia delle iniziative che verranno avviate.



RAI

# Una nuova stagione per l'immagine femminile

di Mirella Ferlazzo

Il nuovo Contratto di servizio pubblico con la Rai per il triennio 2010-2012 è stato sottoscritto presso il ministero dello Sviluppo economico il 6 aprile 2011, e pubblicato il 27 giugno 2011 sulla Gazzetta Ufficiale.

Grande novità di questo contratto è l'inserimento, per la prima volta nella storia dei rapporti con il gestore del servizio pubblico radiotelevisivo, di ben 13 articoli che riguardano la rappresentazione dell'immagine femminile e il principio delle pari opportunità.

È forse finalmente passato il principio che non c'è parità di opportunità tra uomo e donna nella società, nei rapporti familiari, nel lavoro, nella partecipazione politica, nel mondo del lavoro, senza parità di rappresentazione, non potendosi negare il ruolo fondamentale che i mezzi di comunicazione svolgono nel raccontare la realtà e nel prefigurare i modelli di riferimento per l'immaginario collettivo.

## Una campagna partita dal web

Tale sorprendente novità è il risultato di una campagna informativa e di un appello lanciato sulla rete che ha individuato nella scadenza del contratto triennale con la Rai un'occasione da non perdere per avviare un nuovo corso dell'immagine femminile, proprio a partire dal servizio pubblico e per ridare dignità umana, culturale e professionale alle donne, mortificate dall'attuale rappresentazione che i mezzi di comunicazione offrono quotidianamente.

L'appello ha raccolto, attraverso la rete, migliaia di sottoscrizioni dal mondo delle associazioni, dagli organismi istituzionali, dal mondo imprenditoriale a quello universitario, dagli stessi parlamentari di opposti schieramenti, a dimostrazione di un'esigenza sentita da tutta la società civile.



## Il voto al Senato

Il 15 marzo 2011 al Senato della Repubblica è stato infatti votato un ordine del giorno firmato dai rappresentanti di tutte le forze politiche che impegnava il Governo – in sede di stipula del Contratto di servizio 2010-2012 – a un'opera di sensibilizzazione al rispetto della diversità di genere, finalizzando la corretta rappresentazione della figura e del ruolo delle donne alla rimozione di ogni espressione di discrimi-



**Non possono esistere pari opportunità senza parità di rappresentazione, dato il ruolo dei media nel raccontare la realtà e forgiare l'immaginario collettivo**

nazione e di stereotipi lesivi della dignità delle stesse”.

### Il protocollo d'intesa

Frutto di questa nuova sensibilità è stata, in quest'ultimo anno, tra l'altro la firma del protocollo d'intesa tra il Ministro per le Pari opportunità e l'Istituto dell'autodisciplina pubblicitaria, il 26 gennaio 2011, che prevede l'impegno delle parti affinché gli operatori della pubblicità e i loro utenti adottino modelli di comunicazione commerciale che non contengano immagini o rappresentazioni di violenza contro le donne o che incitino ad atti di violenza contro le stesse; che tutelino la dignità della donna e rispettino il principio di pari opportunità, diffondano valori positivi sulla figura femminile, siano attente alla rappresentazione dei generi, rispettosi delle identità di donne e uomini, coerenti con l'evoluzione dei ruoli nella società ed evitino il ricorso a stereotipi di genere.

Questi gli articoli del contratto di servizio con evidenziati gli emendamenti inseriti e attualmente in vigore, a tutela della rappresentazione dell'immagine femminile:

### Capo I - Principi generali

#### Articolo 2 - Oggetto del contratto nazionale di servizio

**3.** La concessionaria è tenuta a realizzare un'offerta complessiva di qualità, rispettosa dell'identità, dei valori e degli ideali diffusi nel Paese, della sensibilità dei telespettatori e della tutela dei minori, rispettosa della figura femminile e della dignità umana, culturale e professionale della donna, caratterizzata da una ampia gamma di contenuti e da una efficienza produttiva, in grado di originare presso i cittadini una percezione positiva del servizio pubblico in relazione al costo sostenuto attraverso il canone di ab-

bonamento nonché sotto il profilo dell'adeguatezza dei contenuti della programmazione rispetto alla specificità della missione che è chiamata a svolgere. Per raggiungere tali obiettivi la Rai, nel rispetto delle previsioni dell'articolo 45 del Testo Unico, è tenuta ad improntare la propria offerta, tra gli altri, ai seguenti principi e criteri generali:

...  
**3.b** valorizzare la rappresentazione reale e non stereotipata della molteplicità di ruoli del mondo femminile, anche nelle fasce di maggior ascolto, promuovendo – tra l'altro – seminari interni al fine di evitare una distorta rappresentazione della figura femminile, con risorse interne ed esterne, anche in base a indicazioni provenienti dalle categorie professionali interessate;

**3.p** promuovere e valorizzare un nuovo corso nell'impiego della figura femminile, nel pieno rispetto della dignità culturale e professionale delle donne, anche al fine di contribuire alla rimozione degli ostacoli che di fatto limitano le pari opportunità;

**7.** La Rai opera un monitoraggio, con produzione di idonea reportistica annuale, che consenta di verificare il rispetto circa le pari opportunità nonché la corretta rappresentazione della dignità della persona nella programmazione complessiva, con particolare riferimento alla distorta rappresentazione della figura femminile e di promuoverne un'immagine reale e non stereotipata. I report devono essere trasmessi al Ministero, all'Autorità e alla Commissione Parlamentare.

#### Articolo 3 - Qualità dell'offerta e valore pubblico

La Rai riconosce come fine strategico e tratto

distintivo della missione del servizio pubblico la qualità dell'offerta ed è tenuta a:

- d. improntare, nel rispetto della dignità della persona, i contenuti della propria programmazione a criteri di decoro, buon gusto, assenza di volgarità, anche di natura espressiva, assicurando – tra l'altro – una più moderna rappresentazione della donna nella società, valorizzandone il ruolo, e rispettando le limitazioni di orario previste a tutela dei minori dalla legislazione vigente. A tal fine la Rai è tenuta al rigoroso rispetto dei Codici di cui al comma 5 dell'articolo 2 nonché di altri analoghi Codici che dovessero essere emanati nel triennio di vigenza del presente contratto;
- f. assicurare la realizzazione di trasmissioni dedicate ai temi dei bisogni della collettività, alle condizioni sanitarie e socio-assistenziali, alle iniziative delle associazioni della società civile, all'integrazione e al multiculturalismo, alle pari opportunità, alla cultura e al lavoro.

#### Articolo 4 - Qualità dell'informazione

1. La Rai assicura la qualità dell'informazione quale imprescindibile presidio di pluralismo, completezza e obiettività, imparzialità, indipendenza e apertura alle diverse forze politiche nel sistema radiotelevisivo, nonché la tutela delle pari opportunità tra uomini e donne, e garantisce un rigoroso rispetto della deontologia professionale da parte dei giornalisti e degli operatori del servizio pubblico, i quali sono tenuti a coniugare il principio di libertà con quello di responsabilità nel rispetto della dignità della persona, contribuendo in tal modo a garantire la qualità dell'informazione della concessionaria.

### Capo III - Offerta

#### Articolo 9 - L'offerta televisiva

Si intendono per generi predeterminati di servizio pubblico:

- 1.b Programmi e rubriche di servizio: trasmissioni prevalentemente incentrate sui bisogni della collettività; trasmissioni a carattere sociale, anche incentrate su specifiche fasce deboli; programmi legati ai temi del lavoro, ai bisogni della collettività (quali le condizioni delle

strutture sanitarie, assistenziali e previdenziali) all'ambiente e alla qualità della vita, alle iniziative delle associazioni della società civile; celebrazioni liturgiche; trasmissioni idonee a comunicare al pubblico una più completa e realistica rappresentazione del ruolo che le donne svolgono nella vita sociale, culturale, economica del Paese, nelle istituzioni e nella famiglia, valorizzandone le opportunità, l'impegno ed i successi conseguiti nei diversi settori, in adempimento dei principi costituzionali.

#### Articolo 10 - L'offerta radiofonica

2. La Rai è tenuta a destinare ai generi predeterminati di seguito indicati non meno del 70 per cento dell'offerta annuale di programmazione dei canali nazionali Radio Uno e Radio Due e non meno del 90 per cento di Rai Tre:
  - d Società: programmi, rubriche e talk show su temi sociali e di costume, anche rivolti al mondo dei giovani o realizzati in formati innovativi, capaci di rappresentare la vita comunitaria e del territorio, e di ampliare il dibattito sull'evoluzione civile del Paese, rubriche dedicate al tema delle pari opportunità e al ruolo che le donne svolgono nella società;

#### Articolo 12 - La programmazione televisiva per i minori

4. La Rai si impegna affinché la programmazione dedicata ai minori risponda ai seguenti criteri:
  - c proponga valori positivi umani e civili, ed assicuri il rispetto della dignità della persona e promuova modelli di riferimento, femminili e maschili, egualitari e non stereotipati;
5. Fermi restando i divieti di cui al decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e successive modificazioni, nella fascia oraria compresa tra le ore 7 e le 22,30, dedicata a una visione familiare, vanno realizzati programmi riguardanti tutti i generi televisivi, che tengano conto delle esigenze e della sensibilità dell'infanzia e dell'adolescenza, evitando la messa in onda di programmi che, anche in relazione all'orario di trasmissione, possano nuocere allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori o programmi





che possano indurre ad una fuorviante percezione dell'immagine femminile e della violenza sulle donne.

### Articolo 13 - L'offerta dedicata alle persone con disabilità e programmazione sociale

6. La Rai si impegna a collaborare, con le istituzioni preposte, alla ideazione, realizzazione e diffusione di programmi specifici diretti al contrasto e alla prevenzione della pedofilia, della violenza sui minori e alla prevenzione delle tossicodipendenze e alla conoscenza delle conseguenze prodotte dall'uso delle sostanze stupefacenti e psicotrope nonché al costo sociale che tali fenomeni comportano per la collettività. La Rai si impegna altresì alla prevenzione e contrasto della violenza sulle donne, collaborando con le istituzioni preposte per la realizzazione e diffusione, sulle diverse piattaforme di trasmissione, di specifici programmi.

### Articolo 14 - L'offerta per l'estero

1. La Rai si impegna ad adeguare la propria offerta destinata all'estero alle mutate condizioni dello scenario complessivo di riferimento; la Rai, in particolare, si impegna a ridefinire la nuova offerta in modo tale da rappresentare la complessiva realtà del Paese anche sotto il profilo economico, le dinamiche di sviluppo e le diverse prospettive culturali, istituzionali, imprenditoriali e sociali nella loro interezza nonché a realizzare nuove forme di programmazione per l'estero che consentano di portare la cultura italiana, anche di carattere regionale, ad un più vasto pubblico internazionale. La Rai si impegna altresì a diffondere anche all'estero una programmazione che rispetti l'immagine femminile e la sua dignità culturale e professionale e rappresenti in modo realistico il ruolo delle donne nella società.

### Il seminario di approfondimento del Mse

Si tratta, come è evidente, di un complesso di norme importanti che ora devono però trovare attuazione in iniziative concrete da parte della Rai e in un'offerta televisiva che dia il segno di questo storico passaggio.

Con questo ordine del giorno, il Comitato unico di garanzia del Ministero dello Sviluppo economico ha promosso un seminario di approfondimento in occasione della Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, con tutti i firmatari dell'appello Donne e media, per l'elaborazione di proposte da affidare alla Rai e dare inizio a questa nuova stagione che il contratto di servizio da oggi sancisce tra i doveri della TV pubblica.

Non si può certo ignorare che se alla Rai, in qualità di soggetto pubblico, sono stati chiesti impegni precisi in questa direzione, altrettanto rispetto deve ottenersi dal resto del mondo dei media - dalle emittenti televisive ai giornali alla pubblicità - che quotidianamente veicolano messaggi e comunicazioni altrettanto lesive della dignità femminile.

### Adottare un codice deontologico

Le richieste che vengono dall'appello chiedono pertanto l'adozione di un codice deontologico "Donne e media" con regole valide per tutti, condivise e con sanzioni adeguate, al quale aderiscano tutti gli operatori impegnati nella comunicazione e nell'informazione, in linea con quanto già avviene in molti paesi dell'Unione europea. Non solo, anche la creazione di un apposito organismo che verifichi l'applicazione del codice e che promuova adeguate e ulteriori iniziative, in termini di formazione del personale addetto alla comunicazione, di offerte di programmi, di un'informazione più attenta alla prospettiva di genere.

Un tavolo congiunto Ministero Sviluppo economico - Dipartimento per le pari opportunità ha già elaborato una prima bozza di articolato da sottoporre a tutti gli operatori del mondo dei media ed è già arrivato l'impegno del nuovo Governo a potenziare questo percorso verso una regolamentazione dei modelli di rappresentazione della figura femminile, nella consapevolezza che dalla valorizzazione e dal contributo delle donne dipende anche lo sviluppo del Paese e la difesa dei suoi valori costituenti.

WWW.SVILUPPOECONOMICO.GOV.IT

# Come arrivare alle pagine dedicate a consumatori e mercato

di Emanuela Cappello

Il sito internet del Ministero dello sviluppo economico raggiungibile all'indirizzo [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) è stato recentemente rinnovato.

Il restyling del sito non ha solo interessato il disegno grafico, ma ne ha anche ripensato l'architettura informativa.

Infatti, il nuovo sito sviluppoeconomico è quasi completamente strutturato su contenuti dinamici e contestualizzati per il cittadino - per l'impresa - per i media.

Il sito si compone di una home principale (main home) nella quale confluiscono tutti i contenuti e sono consultabili attraverso vari menù.

Nel primo menù è possibile consultare le principali notizie su Ministro, Sottosegretario e Dipartimenti.

Nella parte sottostante si trova una copertina animata con le sei news principali della settimana, mentre le notizie dipartimentali sono pubblicate nella parte centrale dell'home page.

Per agevolare la navigazione vi proponiamo una guida alla consultazione delle sezioni dedicate a mercato e consumatori.

## Le pagine del Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione

Una volta entrati nella home page, nella barra di navigazione sotto l'intestazione Ministero dello Sviluppo economico è possibile accedere alle home secondarie: quattro sotto-home che corrispondono ai quattro dipartimenti del Ministero.

Cliccando su Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione si atterra alle pagine di direzione chiamate "aree di interesse".

Nella home page secondaria dedicata alle attività di questo Dipartimento la parte destra dell'interfaccia è riservata alle notizie dipartimentali: cliccando sul titolo (o sulla voce segue) si accede a una nuova



pagina dove, oltre alla notizia in questione, sono indicati gli Articoli correlati e, se disponibili, gli Allegati (ovvero la normativa di riferimento).

Sono inoltre indicati gli uffici competenti per il tema (Uffici di riferimento).



Cliccando alla voce "mercato e consumatori" si apre un menù secondario da espandere [+], che corrisponde alle materie di competenza della Direzione generale per il Mercato la concorrenza il consumatore la vigilanza e la normativa tecnica.



### La parte istituzionale

La sezione sinistra dello schermo, invece, è riservata a informazioni di carattere istituzionale.

La parte superiore è riservata al Dipartimento: nel sottomenu Competenze sono indicate le aree di attività del Dipartimento, mentre cliccando su Il Dipartimento in due click si ha piena visibilità sulle Direzioni che fanno parte del Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione. È indicato il dirigente generale, con i riferimenti per eventuali contatti e le competenze. Per ogni Direzione sono inoltre indicate le Divisioni che la compongono. Anche in questo caso sono indicati i dirigenti con i relativi contatti e le competenze.

### I contenuti

La sezione Contenuti permette di entrare nel dettaglio dell'attività svolta dal Ministero. Son presenti i seguenti menu:

- ▶ Leggi, normativa
- ▶ Approfondimenti
- ▶ Per i media
- ▶ Accordi e protocolli
- ▶ Agenda
- ▶ Cooperazione
- ▶ Presentazioni
- ▶ Sala stampa
- ▶ English version

Ogni menu, ovviamente ha un proprio sottomenu a tendina, grazie al quale è possibile cliccare direttamente sugli argomenti di proprio interesse, senza dover effettuare lunghe ricerche.

### Le altre sezioni

Scorrendo la main home, abbiamo inoltre tre sezioni di navigazione: In primo piano,

Utilità e Link utili. Mentre Utilità consente di approfondire argomenti di diretta competenza del Dipartimento, In primo piano e Link utili – accessibili anche direttamente dall'home page del sito – trattano invece argomenti di competenza anche degli altri Dipartimenti.

Il sito internet, visibile anche su dispositivi di ultima generazione come I-Phone e I-Pad, è stato realizzato con criteri che rispettano i parametri di accessibilità e usabilità, nel rispetto della normativa vigente e in collaborazione con l'Iscom (Istituto superiore delle comunicazioni).

Il nuovo portale Mse ha ricevuto il premio internazionale "Euromediterraneo 2011", uno dei riconoscimenti più prestigiosi nel settore della comunicazione della Pubblica amministrazione.

Il premio è stato attribuito per la categoria "Web Interactive" dei siti istituzionali e premia il sito internet del Ministero che, è riuscito a far confluire in un'unica piattaforma diversi siti preesistenti.

Nel 2011 il sito ha avuto 1.313.620 visite, con 5.537.852 pagine visualizzate e 586.616 visitatori unici provenienti da 161 paesi.



UNIONE EUROPEA

# Nuova direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori

di Anastasia Crudele

consumatori

La proposta di direttiva sui diritti dei consumatori, (Consumers Rights Directive), presentata dalla Commissione europea nell'ottobre 2008, è stata approvata in via definitiva il 10 ottobre 2011, esattamente tre anni dopo, in occasione della riunione del Consiglio dei ministri "Ambiente" concludendo così un lungo e complesso iter negoziale.

## Due anni e mezzo di trattative

Il team negoziale del Parlamento, guidato dal parlamentare europeo Andreas Schwab (PPE, DE), dopo due anni e mezzo di dure trattative, è riuscito a mediare un accordo equilibrato con il Consiglio per assicurare regole chiare e comuni in materia di diritti dei consumatori in tutta l'UE. Questo accordo è stato approvato a grande maggioranza dal Comitato mercato interno il 16 giugno. Il Parlamento europeo, a schiacciante

maggioranza (615 a favore, 16 contrari, 21 astenuti), ha adottato il 23 giugno 2011 la direttiva con un voto che giunge dopo un accordo tra le tre istituzioni dell'UE (Commissione, Parlamento e Consiglio) e che rappresenta l'ultimo passo per far sì che queste nuove norme diventino realtà per i consumatori.

"Abbiamo voluto regolare principalmente i contratti negoziati fuori dai locali commerciali e quelli online, dove si svolge la maggior parte delle vendite transfrontaliere", ha commentato il relatore del Parlamento e capo negoziatore Schwab, aggiungendo che "la nuova direttiva è quindi un buon esempio di come l'Europa porti maggiori vantaggi sia per i consumatori sia per i commercianti. Abbiamo raggiunto un accordo equilibrato che soddisfa sia le richieste dei consumatori sia quelle degli interessi economici".



Per saperne di più

## I SITI DI RIFERIMENTO

Chi volesse avere maggiori informazioni sulla nuova direttiva e sui diritti dei consumatori può visitare i seguenti indirizzi Internet:

[http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/index_en.htm)  
(per la direttiva sui diritti del consumatore);

<http://ec.europa.eu/redoing>  
(homepage del vicepresidente Viviane Reding, Commissario alla Giustizia)



Le nuove norme mirano a migliorare la protezione degli acquirenti in generale e nei contratti a distanza in particolare, per incrementare i contratti online

### Più chiarezza per gli acquisti online

Da parte sua, il Commissario UE per la Giustizia, Viviane Reding, ha affermato: “È un gran giorno per i 500 milioni di consumatori europei: l'adozione della nuova direttiva dell'UE sui diritti dei consumatori rafforzerà questi diritti e metterà fuori legge i truffatori che in Internet si fanno pagare con l'inganno per oroscopi o ricette offerti apparentemente gratis. Gli acquirenti non verranno più raggirati e costretti, al momento dell'acquisto di un biglietto, a pagare un'assicurazione viaggio o il noleggio di un'auto che non desiderano. E tutti avranno 14 giorni a disposizione per restituire le merci acquistate a distanza, che sia via Internet, per posta o per telefono.” Già nel marzo 2010 il Commissario Reding aveva affermato chiaramente che qualunque accordo sulla direttiva avrebbe dovuto mirare al raggiungimento di un solido equi-

librio tra l'interesse dei consumatori per diritti più forti e l'interesse delle imprese a beneficiare al massimo del mercato unico dell'UE.

### Un mercato che cresce

Le nuove norme mirano a migliorare la protezione degli acquirenti in generale (ai fini informativi) e in particolare nei contratti a distanza, specie per incrementare i contratti online, nonché nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali, al fine di rafforzare la fiducia dei consumatori nel commercio transfrontaliero.

Nel 2010 il 40% dei consumatori UE ha acquistato beni e servizi online contro il 26% del 2006, rendendo Internet il mezzo oggi più frequentemente utilizzato per le vendite a distanza. Tuttavia solo il 7% degli utenti Internet ha effettuato un ordine transfrontaliero all'interno dell'UE.





## Acquisti sul web

**QUESTE LE 14 INNOVAZIONI CONTENUTE  
NELLA DIRETTIVA 2011/83/UE DEL 25 OTTOBRE 2011**

Ecco i cambiamenti più importanti a tutela dei diritti dei consumatori introdotti dalla nuova direttiva per gli acquisti online:

**1. spese e costi nascosti in Internet:** i consumatori avranno gli strumenti per evitare le "trappole dei costi nascosti". Si tratta dei casi in cui soggetti che utilizzano Internet come piattaforma di vendita di beni o servizi, si fanno pagare per servizi presentati apparentemente come "gratuiti", quali oroscopi o ricette. D'ora in poi, affinché sussista l'obbligo di pagamento, i consumatori dovranno confermare esplicitamente di aver capito che vi è un prezzo da pagare;

**2. trasparenza dei prezzi:** i venditori dovranno indicare chiaramente il costo totale del prodotto o servizio, compreso qualsiasi addebito supplementare. Gli acquirenti online non dovranno sostenere alcun altro addebito o costo aggiuntivo, a meno che non ne siano stati adeguatamente informati prima di effettuare l'ordine;

**3. eliminazione delle caselle preselezionate sui siti web:** quando si acquista online, ad esempio un biglietto aereo, è possibile che vengano offerte opzioni supplementari, quali assicurazioni viaggio o noleggi auto. Questi servizi aggiuntivi non possono essere offerti mediante caselle preselezionate. Attualmente i consumatori sono spesso costretti a deselezionare queste caselle se non desiderano i servizi supplementari. Con la nuova direttiva, le caselle preselezionate saranno vietate in tutta l'Unione europea;

**4. due settimane per cambiare parere su un acquisto:** il periodo durante il quale i consumatori potranno recedere dal contratto di acquisto è aumentato a 14 giorni di calendario (rispetto ai sette attualmente prescritti dalla normativa UE, ma in Italia il termine attuale è di dieci giorni lavorativi). Ciò significa che i consumatori possono restituire le merci per qualunque ragione se cambiano parere;

**5. protezione contro la carenza di informazioni:** qualora un venditore non informi chiaramente il cliente circa il diritto di recesso, il periodo di ripensamento viene esteso a un anno;

**6. visite su richiesta:** i consumatori saranno tutelati e beneficeranno del diritto di recesso anche in caso di visite effettuate su richiesta, vale a dire quando il commerciante ha prece-

dentemente chiamato il consumatore sollecitando una visita. Inoltre, non sarà più necessario operare una distinzione tra visite effettuate su richiesta e visite non richieste; si potrà così evitare l'elusione delle norme;

**7. diritto di recesso esteso alle aste online:** ad esempio per gli acquisti effettuati su e-Bay – benché le merci acquistate tramite asta possano essere restituite solo se acquistate da un venditore professionista;

**8. regole sulla decorrenza del periodo di recesso:** il periodo di recesso decorrerà dal momento in cui il consumatore riceve le merci (In Italia è già così). Le norme si applicano a vendite via Internet, per telefono e per corrispondenza e a vendite effettuate al di fuori di punti vendita, ad esempio al domicilio del consumatore, per strada, in un party Tupperware o durante una gita organizzata dal commerciante;

**9. diritti di rimborso:** i commercianti sono tenuti a corrispondere il rimborso ai consumatori entro 14 giorni dal recesso. Il rimborso deve coprire anche le spese di consegna della merce al consumatore. In generale, il commerciante assume su di sé il rischio di eventuali danni alle merci che si verificano durante il trasporto fino al momento in cui l'acquirente ne prende possesso;

**10. introduzione di un formulario di recesso standard per l'intera UE:** i consumatori disporranno di un formulario di recesso standard che potranno usare (senza essere obbligati a farlo) se, cambiato parere, desiderano recedere da un contratto concluso a distanza o a domicilio. Ciò renderà più facile e rapido il recesso nel caso di un contratto concluso nell'UE;

**11. eliminazione di sovrattasse per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica:** i commercianti non potranno più addebitare ai consumatori costi supplementari per i pagamenti con carta di credito (o altri mezzi di pagamento), se non i costi effettivamente sostenuti per offrire tale opzione di pagamento. I commercianti che mettono a disposizione linee telefoniche dirette su cui i clienti possono contattarli relativamente al contratto non potranno addebitare per le telefonate più dei normali costi telefonici;

**12. informazioni su chi sopporta le spese di restituzione delle merci:** nel caso in cui i commercianti desiderino che siano i clienti a sostenere i costi di resa delle merci in caso di



ripensamento, essi debbono informarne chiaramente e preventivamente i consumatori. In caso contrario dovranno essi stessi sostenere tali costi. Prima della vendita il commerciante deve fornire almeno una chiara stima dei costi massimi di resa di merci ingombranti, ad esempio un divano, acquistate via Internet o per corrispondenza, così che il consumatore possa decidere in modo informato da chi acquistare;

**13. prodotti digitali:** anche le informazioni sui contenuti digitali dovranno essere più chiare, comprese quelle relative alla compatibilità con hardware e software e all'applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione, che ad esempio limitino il diritto del consumatore di fare copie del contenuto.

I consumatori avranno il diritto di recedere dagli acquisti di contenuti digitali, come i download di musica o di video, ma solo fino al momento di inizio dell'effettivo processo di download;

**14. introduzione di norme uniformi in tutto il territorio dell'Unione europea per il commercio che renderanno più agevoli gli scambi in tutta Europa:** tra queste figurano:

- ▶ un unico gruppo di norme fondamentali per i contratti a distanza nell'Unione europea (vendite per telefono, per corrispondenza o via Internet) e per i contratti conclusi al di fuori di punti vendita (vendite concluse fuori dalla sede della società, ad esempio per strada o a domicilio) i moduli standard potranno facilitare il lavoro delle aziende: vi sarà ad esempio un formulario per adempiere agli obblighi di informazione circa il diritto di recesso;
- ▶ norme specifiche sono previste per le piccole imprese e le imprese artigiane, ad esempio per gli idraulici. Non vi sarà diritto di recesso nel caso di riparazioni urgenti e di lavori di manutenzione. Gli Stati membri potranno anche decidere di esentare da alcuni obblighi di informazione i commercianti cui i consumatori chiedono di effettuare a domicilio lavori di riparazione o di manutenzione di un valore inferiore a 200 euro.

## Favorire gli acquisti transfrontalieri

La nuova normativa indicherà regole uniformi (basti pensare alle regole di consegna e download digitale), riducendo in tal modo la burocrazia per le piccole e medie imprese. Le vigenti norme UE sui diritti dei consumatori, emanate prima della rivoluzione digitale, dettano norme non coordinate e non uniformi, rendendo oggi i consumatori non adeguatamente e non completamente protetti, in modo particolare quando fanno shopping online. Le preoccupazioni per il ritardo o la mancata consegna della merce, nonché la frammentazione tra gli Stati membri di norme a tutela del consumatore, li trattengono dal fare acquisti transfrontalieri a distanza. Al tempo stesso, le aziende citano le differenze legislative tra Stati membri come principale causa della scarsa vendita transfrontaliera oltre che di incremento dei costi per adeguarsi alla normativa di ogni singolo mercato nazionale.

## Verso una semplificazione normativa

La riforma, sul piano delle informazioni dovute al consumatore, interesserà tutti i contratti conclusi tra imprese e consumatori (il cosiddetto. B2C Business to consumer) per la vendita di beni e servizi al fine di garantire che tutti i consumatori, prima di firmare un contratto, indipendentemente dal paese dell'UE in cui fanno i loro acquisti, ottengano informazioni chiare in materia di prezzi, oneri aggiuntivi e costi.

Per creare un sistema semplice e alla portata anche dei meno esperti, la Commissione europea ha quindi proposto inizialmente di riunire in un unico atto normativo le quattro direttive vigenti in materia di: contratti negoziati fuori dei locali commerciali, clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, contratti a distanza, garanzie dei beni di consumo. Dopo un lungo dibattito in seno al Consiglio è stato deciso di stralciare dal progetto originario le modifiche alle direttive sulle clausole abusive (93/13/CEE) e sulla vendita di beni di consumo (99/44/CE). Tali direttive, infatti, per gli stretti collegamenti con il diritto contrattuale generale e per il fatto che, essendo di carattere "minimale" avevano consentito agli Stati membri di adottare o mantenere disposizioni di maggiore protezione del consumatore rispetto al dettato

comunitario, ponevano problematiche di difficile soluzione uniforme.

### Meno ostacoli per le imprese

In ogni caso viene mantenuto l'obiettivo principale della riforma che è quello di favorire il commercio transfrontaliero e garantire un corretto funzionamento del mercato interno attraverso un sistema che garantisca ai consumatori un elevato grado di protezione a livello europeo e, che consenta sia alle grandi che alle piccole imprese di fornire ai consumatori europei i loro beni e servizi in assenza di ostacoli rappresentati da un panorama normativo differenziato.

### Maggiori tutele per i consumatori

Il testo emendato focalizza pertanto l'attenzione prevalentemente sui contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali, nell'intento di incentivare la propensione dei consumatori europei al commercio transfrontaliero. In tale ambito aumentano a livello comunitario, rispetto alla normativa preesistente, le garanzie a tutela dell'acquirente, specie quelle relative alle informazioni dovute dal venditore e ai rimedi in caso di ripensamento.

### L'entrata in vigore delle nuove norme

La nuova normativa abroga quindi le precedenti direttive 85/577/CEE in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e la direttiva 97/7/CE in materia di contratti a distanza e, una volta recepita, integrerà l'attuale Codice del consumo. Gli Stati membri dovranno recepire le nuove disposizioni nella loro legislazione nazionale entro due anni al più tardi, a partire dall'entrata in vigore della direttiva, che avverrà dopo la pubblicazione nella



Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, prevista indicativamente per la fine di quest'anno.

### Osservazioni

Il buon esito della direttiva e i miglioramenti attesi sul piano della tutela dei consumatori dipenderà in gran parte da come essa sarà recepita, per gli aspetti che ancora lasceranno liberi gli Stati membri di adottare nuove e diverse regole negli ambiti considerati (si pensi alle materie e ai settori lasciati fuori dal campo di applicazione della direttiva, come i trasporti, la vendita di beni immobili, ecc.) e dalle valutazioni, nonché dal grado di integrazione e coordinamento con le disposizioni di diritto contrattuale generale vigente all'interno degli ordinamenti dei singoli paesi. L'attenzione si sposta quindi dal piano comunitario, rispetto al quale l'emanazione della direttiva rappresenta senza dubbio un passo avanti nell'integrazione del diritto europeo; al piano nazionale rispetto al quale invece le norme poste dalla direttiva potranno essere tanto più efficaci, quanto più saranno recepite in un'ottica di sistema, integrate e coordinate nell'ambito delle norme vigenti.





## BENI DI CONSUMO

# Far funzionare i mercati: il 6° Quadro di valutazione

di Anastasia Crudele

Il Quadro di valutazione dei mercati è lo strumento principale della Commissione europea per individuare i settori del mercato unico potenzialmente non “performanti” dal punto di vista dei consumatori. I mercati che appaiono meno efficienti vengono poi analizzati in profondità per comprenderne meglio i problemi e individuare gli interventi che possono essere adottati per farvi fronte. Il fine ultimo della politica dei consumatori è di assicurarsi che il mercato unico dell’Unione europea lavori per i cittadini europei: cioè offra loro una maggiore scelta di prodotti e servizi, una facilità di confronto tra le offerte, prezzi competitivi e un’efficace gestione dei reclami.

### Un appuntamento ormai consolidato

Il Quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo viene pubblicato ogni anno in autunno. A oggi copre 51 mercati in tutti i paesi UE, rappresentativi di oltre il 60% del budget dei consumatori.

In primavera, la Commissione europea pubblica anche il Quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori, che ha un focus diverso: esamina i progressi nel processo di integrazione del mercato al dettaglio dal punto di vista degli acquirenti; controlla anche le tendenze delle condizioni a livello nazionale dei consumatori desunte, ad esempio, dall’efficacia nella risoluzione delle controversie e nella gestione dei reclami, dalla fiducia dei consumatori nelle autorità, nei rivenditori, nella pubblicità e nelle organizzazioni dei consumatori, e dalla qualità della regolamentazione dei consumatori.

### L’edizione 2011: questi i principali risultati

La 6ª edizione del Quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo (Consumer

Scoreboard) intitolata “Far funzionare i mercati per i consumatori”, monitora – come detto – 51 mercati di consumo, che coprono oltre il 60% del bilancio delle famiglie, analizzando: fiducia dei consumatori, soddisfazione, facilità di cambio del fornitore e confronto tra le offerte, problemi e reclami, scelta e prezzi. Come nel 2010, i mercati dei servizi continuano a peggiorare, con servizi finanziari e internet tutti sotto la media. Investimenti (comprese pensioni e titoli), servizi immobiliari e mutui ipotecari sono tra i mercati di consumo più “performanti”. Con poche eccezioni (auto di seconda mano, carburanti), i mercati dei beni nel complesso sembrano funzionare molto meglio. Rispetto al 2010, sono peggiorati i mercati dell’energia elettrica e dei carburanti, riflettendo anche la fiducia dei consumatori.

### Metodi utilizzati per valutare i mercati

La classifica dei principali mercati utilizzati nel Quadro di valutazione si basa sull’Indicatore di performance del mercato (MPI) assegnato a ciascuno dei 51 mercati. Il punteggio MPI si compone di quattro elementi chiave: facilità di confrontare beni o servizi; fiducia degli acquirenti nei rivenditori/fornitori rispetto alle norme di tutela dei consumatori; esperienza con problemi e reclami; soddisfazione del consumatore. Queste quattro componenti hanno lo stesso peso nel calcolo del punteggio MPI. I punteggi sono ponderati per il numero degli abitanti di ogni Paese, il che significa che le opinioni dei consumatori dei paesi più grandi dell’Unione europea hanno un’influenza proporzionalmente maggiore sui risultati. Inoltre, il Quadro di valutazione monitora anche i seguenti aspetti nell’esperienza del consumatore:

- cambio di fornitore e tariffe: il cambio riflette la concorrenza e la capacità dei



## I testi integrali

### ECCO DOVE TROVARE MAGGIORI INFORMAZIONI

Chi fosse interessato ad analizzare più dettagliatamente i risultati dell'ultima e delle precedenti edizioni del Quadro di valutazione può scaricare i testi integrali da Internet. Per il 6° Scoreboard:

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/editions/cms6\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm).

È inoltre disponibile il Monitoraggio dei dati: uno strumento web interattivo che fornisce una ripartizione dettagliata dei dati su diversi aspetti

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/dashboard\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/dashboard_en.htm).

consumatori di esercitare una scelta significativa. In alcuni mercati, il cambio ha un ruolo fondamentale nell'aumentare la concorrenza in quanto spinge i fornitori a migliorare efficienza e servizio al fine di mantenere la fedeltà dei loro clienti. Bassi livelli di cambio e una modalità di cambio percepiti come difficili sono in grado di neutralizzare i vantaggi dei mercati liberalizzati. Per i 14 mercati nei quali sono disponibili i dati sul cambio di fornitore, il Quadro di valutazione monitora il livello in cui i consumatori hanno effettivamente cambiato fornitori di servizi o tariffe, rimanendo con lo stesso provider e registra la facilità di cambio percepita.

- ▶ scelta dei rivenditori/fornitori: si tratta di un nuovo indicatore introdotto nel 2011, che controlla la percezione della concorrenza da parte dei consumatori in ciascuno dei 51 mercati.
- ▶ differenze di prezzo: i prezzi sono un elemento "critico" nel processo decisionale del consumatore; nel mercato unico divergenze di prezzo elevate per uno stesso prodotto possono essere un segno di frammentazione del mercato. I mercati che hanno più probabilità di essere fonte di preoccupazione sono quelli in cui i prezzi differiscono notevolmente in tutta l'UE in un modo che non si limita a riflettere i diversi livelli di potere d'acquisto di ogni Paese. Il Quadro di valutazione 2011 monitora le differenze di prezzo per oltre 100 beni e servizi.

## Le fonti dei dati

I dati principali utilizzati per la classifica sono forniti da un'indagine di mercato svolta in tutti i paesi dell'UE. Il sondaggio è stato condotto su campioni rappresentativi di consumatori che avevano avuto esperienze di acquisto recenti o in corso in ogni mercato, per garantire che i risultati riflettessero l'esperienza reale del consumatore piuttosto che un'opinione disinformata.

I dati sui prezzi di beni comparabili e rappresentativi e sui servizi in tutta l'UE sono stati forniti da Eurostat e da altre fonti. Gli Stati membri hanno fornito i dati sui reclami. La Commissione sta attualmente lavorando con gli organi nazionali di reclamo per l'attuazione della Raccomandazione Reclami che permetterà al Quadro di valutazione futuro di includere dati sui reclami pienamente comparabili in tutta l'UE.

## I dati italiani

Nella classifica italiana manutenzione e servizi gas sono aumentati rispetto al 2010. Al contrario, i medicinali senza obbligo di prescrizione sono quest'anno ai livelli più bassi. Le bevande, alcoliche e analcoliche, sono inferiori rispetto al 2010, quando erano alla pari con l'UE. Di conseguenza, nel 2011 questi mercati sono più in basso nella graduatoria italiana che in quella generale UE. Nel nostro Paese, servizi postali e treni sono in basso rispetto alla classifica generale dell'UE. Telefonia fissa e compagnie aeree hanno visto un aumento nei punteggi MPI in parallelo con un miglioramento del loro piazzamento. In termini di punteggi normalizzati MPI, una serie di servizi sono aumentati rispetto allo scorso anno: investimenti, internet e servizi immobiliari, mentre per i servizi di approvvigionamento idrico il punteggio è diminuito. Il punteggio normalizzato MPI per libri e riviste anche è diminuito rispetto al 2010.

## Considerazioni future

I risultati del Quadro di valutazione forniscono chiare indicazioni sulla necessità di ulteriori sforzi a livello comunitario e nazionale per evidenziare la natura dei problemi e proporre soluzioni.

Sulla base dei risultati del Quadro di valutazione la Commissione europea lancerà due approfonditi Studi di mercato.



## i dati italiani

2010/2011	2011	2010	SERVIZI	
-0,7	1	1	ASSISTENZA ALLA PERSONA	110,4
0,7	1	2	SPORT E TEMPO LIBERO	108,1
0,7	3	3	CULTURA E INTRATTENIMENTO	108,1
1,1	4	5	SISTEMAZIONI ALBERGHIERE	106,8
2,4	5	9	CAFFÈ, BAR E RISTORANTI	106,1
3,3	6	13	LINEE AEREE	105,4
1,0	7	8	NOLEGGIO VEICOLI	105,0
0,3	8	7	PACCHETTI VACANZE E VIAGGI ORGANIZZATI	104,5
-0,6	9	11	ASSICURAZIONI PER LA CASA	102,3
-0,7	10	10	SCOMMESSE E LOTTERIE	102,3
-0,6	11	12	MANUTENZIONE E RIPARAZIONE VEICOLI	102,1
-	12	-	PRESTITI E CARTE DI CREDITO	100,6
1,9	13	20	FORNITURA GAS	99,8
-2,3	14	14	ASSICURAZIONE VEICOLI	99,7
2,8	15	23	SERVIZI PER LA MANUTENZIONE DI CASA E GIARDINO	99,6
-1,6	16	15	SERVIZI POSTALI	99,1
-	17	-	SERVIZI LEGALI E DI CONTABILITÀ	98,0
4,2	18	26	SERVIZI DI TELEFONIA FISSA	97,9
-1,5	19	18	TRAM, AUTOBUS E METROPOLITANE	97,6
3,1	20	25	FORNITURA SERVIZI INTERNET	97,5
-	21	-	ASSICURAZIONI SULLA VITA	97,1
-1,6	22	19	SERVIZI ELETTRICI	96,6
-3,4	23	17	FORNITURE IDRICHE	96,5
-0,9	24	22	SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE	96,1
-	25	-	TV	95,4
-	26	-	MUTUI IPOTECARI	94,9
1,7	27	27	CONTI CORRENTI BANCARI	94,6
4,5	28	30	INVESTIMENTI, PENSIONI	94,0
3,5	29	28	SERVIZI IMMOBILIARI	93,8
0,7	30	29	SERVIZI FERROVIARI	90,4
			<b>PRODOTTI</b>	
-	1	-	OCCHIALI E LENTI	105,3
-3,0	2	1	LIBRI, RIVISTE E QUOTIDIANI	104,2
1,8	3	8	ARTICOLI PER IL TEMPO LIBERO	103,0
0,1	4	4	PANE, CEREALI, RISO E PASTA	102,8
0,4	5	6	PICCOLI ELETTRODOMESTICI	102,2
1,0	6	9	ALTRI PRODOTTI ELETTRONICI	102,0
-0,3	7	5	PRODOTTI PER LA CURA DELLA PERSONA	101,7
0,8	8	10	GRANDI ELETTRODOMESTICI	101,7
-2,1	9	2	MEDICINALI DA BANCO	101,2
-2,0	10	3	BEVANDE ANALCOLICHE	100,9
-	11	-	LATTE E SUOI DERIVATI	100,5
1,3	12	14	PRODOTTI PER LA MANUTENZIONE DI CASA E GIARDINO	100,5
-0,6	13	11	PRODOTTI ITC	100,1
0,6	14	15	MOBILI E ARREDAMENTO	99,6
-0,4	15	13	FRUTTA E VERDURA	99,3
0,3	16	17	AUTOMOBILI NUOVE	99,1
-1,3	17	12	CARNE E PRODOTTI DERIVATI	99,1
-2,5	18	7	BEVANDE ALCOLICHE	98,9
-1,2	19	18	VESTIARIO E CALZATURE	95,3
0,3	20	19	AUTOMOBILI USATE	92,0
-0,1	21	20	CARBURANTI	90,6



Insieme agli Stati membri, la Commissione valuterà i dati del Quadro di valutazione al momento di decidere sui mercati oggetto del futuro "Sweep" (pulizia) per l'Enforcement. Un'operazione "pulizia" è un'azione di controllo, guidata dall'UE e realizzata dalle autorità nazionali di vigilanza in cui gli Stati membri effettuano simultaneamente controlli coordinati per individuare violazioni delle leggi a tutela dei consumatori in un settore particolare (<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/1094&format=HTML&aged=0&language=IT&guiLanguage=en>).

La Commissione ha invitato le associazioni economiche dell'Unione europea che rappresentano i settori che rientrano nel Quadro di valutazione a un dialogo destinato a creare una migliore comprensione dei problemi specifici dei mercati. La discussione servirà anche ad aiutare a identificare e promuovere le migliori pratiche di successo di altri mercati.

### I mercati soggetti allo Sweep

I mercati selezionati per questi studi sono il credito al consumo e i combustibili. Lo scopo è di indagare in profondità le ragioni dei risultati e individuare le soluzioni a livello politico. La Commissione raccoglierà i dati completi sulle esperienze e le opinioni dei consumatori nei mercati selezionati, registrando le esperienze di effettivo consumo del mercato attraverso il "mystery shopping" ed effettuando una raccolta dettagliata dei prezzi.

Il credito al consumo ("prestiti e carte di credito") ha segnato il punteggio peggiore nel quadro di controllo, soprattutto in termini di fiducia e di comparabilità. Poiché la direttiva sul credito al consumo sarà oggetto di revisione nel 2013, i risultati forniranno elementi per valutare l'impatto delle norme in vigore.

Il mercato dei carburanti è il secondo peggiore tra quelli delle merci e ha visto il maggior calo dal 2010. È il quarto mercato in termini di peso sul bilancio familiare. Inoltre, la varietà dei combustibili può essere fonte di confusione per i consumatori, con un possibile impatto sul mercato unico.

### I mercati non indagati: quali e perché

Gli altri mercati peggiori non sono stati

considerati per il follow-up dagli studi di mercato per una serie di ragioni. Gli studi nel settore dei servizi finanziari al dettaglio sono stati realizzati da poco; il comparto dei mutui è già oggetto di una recente proposta della Commissione, pertanto, il nuovo studio si concentrerà solo sul credito al consumo; i servizi immobiliari – benché si tratti di un mercato problematico – hanno una bassa incidenza sul bilancio familiare e la sua dimensione transfrontaliera è limitata; i problemi incontrati dai consumatori nel mercato della TV sono simili a quelli di Internet, e quindi meglio attendere i risultati dello studio in corso su internet prima di decidere se questo settore debba essere studiato a fondo; l'analisi del mercato ferroviario è prematura visto che il trasporto internazionale su rotaia dei passeggeri è stato liberalizzato solo nel dicembre 2009; sui servizi di energia elettrica è stato di recente effettuato uno studio, così come sui conti correnti bancari; il mercato delle automobili di seconda mano è fortemente influenzato dagli sviluppi delle auto nuove e dei mercati di riparazione dei veicoli. Per quanto riguarda le vetture usate, un nuovo Regolamento di esenzione per i veicoli a motore è entrato in vigore il 1° giugno 2010. La nuova normativa dovrebbe migliorare le condizioni delle auto nuove e del mercato di riparazione. Per questo motivo sarebbe prematuro uno studio approfondito sul mercato delle auto di seconda mano.

### Follow-up degli Scoreboard

I risultati delle edizioni dei Quadri di valutazione hanno dato origine a vari studi di mercato:

- ▶ sono in corso studi sul mercato della carne e sul mercato della fornitura di servizi Internet, sulla base dei risultati del Quadro di valutazione 2010;
- ▶ lo studio sull'elettricità al dettaglio, pubblicato nel novembre 2010, ha mostrato che i consumatori europei potrebbero risparmiare 13 miliardi di euro passando a un fornitore di energia elettrica più economico. Tuttavia, in pochissimi confrontano i prezzi o cambiano; le raccomandazioni per aiutare gli utenti a fare scelte migliori sono state riprese nelle conclusioni del Consiglio europeo



sulla politica energetica per i consumatori, e i regolatori stanno sviluppando delle linee guida per il confronto dei prezzi e delle procedure di cambio. Lo studio è stato anche ripreso nell'ambito dell'Energy Forum che riunisce consumatori, fornitori e regolatori, per elaborare soluzioni pratiche ai problemi di consumo nel mercato dell'energia;

- ▶ lo studio del 2009 sull'e-commerce in Europa ha mostrato che il grande potenziale di risparmio e la maggiore scelta rimane vano quando rivenditori rifiutano 6 ordini transfrontalieri online su 10. La prossima Comunicazione sul commercio elettronico (accompagnata da un'indagine di mercato sul potenziale dell'e-commerce) illustrerà le azioni dell'UE volte a smantellare le barriere per gli acquirenti online e i commercianti nel mercato unico;
- ▶ il sondaggio sulla responsabilizzazione del consumatore (2011) ha rivelato fatti sorprendenti circa le competenze e le conoscenze dei consumatori dell'UE. Per esempio, meno della metà dei cittadini dell'UE sono in grado di risolvere

i semplici problemi numerici incontrati nella loro vita da consumatori. I risultati sostengono l'esigenza di rivedere la regolamentazione per prendere adeguatamente in considerazione le capacità di consumo; mostrano anche la necessità di una migliore informazione ed educazione. Queste esigenze confluiranno nella nuova agenda politica dei consumatori dell'UE per gli anni a venire;

- ▶ lo studio sul comportamento dei consumatori nel settore degli investimenti, pubblicato nel 2010, ha mostrato che meno di un consumatore su 50 è stato in grado di scegliere la giusta opzione di investimento;
- ▶ lo studio sui tassi bancari (2009) ha mostrato che le tariffe sono legate all'aumento del costo del conto corrente. Il settore sta attualmente lavorando al miglioramento della trasparenza delle commissioni bancarie.

LA PRESIDENZA POLACCA DELL'UE

# Rafforzare gli operatori più deboli sul mercato

di Gianfranco Nitti

consumatori

Il 1° luglio 2011 la Polonia ha assunto la presidenza di turno dell'Unione europea. Il 12 luglio, presso il Parlamento europeo a Bruxelles, il Presidente dell'Ufficio per la concorrenza e tutela dei consumatori, UOKiK, signora Matgorzata Krasnodębska-Tomkiel, e il vice primo ministro e ministro dell'Economia, Waldemar Pawlak, hanno presentato le priorità della presidenza polacca nei settori del mercato interno e della protezione dei consumatori. "Mi rendo conto che per il successo dell'attuazione degli obiettivi fissati dalla presidenza è necessaria un'effettiva cooperazione con il Parlamento europeo. L'esperienza dei paesi che esercitano la presidenza del Consiglio europeo negli anni scorsi ha dimostrato che il successo della presidenza è strettamente connessa con l'intensità e la qualità della cooperazione con il Parlamento – istituzione che rappresenta gli interessi dei cittadini europei" ha dichiarato Krasnodębska-Tomkiel nelle prime parole indirizzate ai membri del Parlamento europeo componenti della commissione Imco (mercato interno e protezione dei consumatori).

## Il punto di vista polacco

Presentando le priorità nel settore della tutela dei consumatori e sorveglianza del mercato, il Presidente dell'UOKiK ha sottolineato che i consumatori bene informati, che hanno fiducia e una forte collocazione nel mercato, sono la forza trainante dei cambiamenti economici in quanto le loro scelte stimolano l'innovazione e la produttività. Conseguentemente, la politica di tutela dei consumatori a livello UE è un elemento importante del funzionamento del mercato interno.

## Le sfide per la tutela dei consumatori

Nel citare le principali sfide relative alla tu-

tela degli attori più deboli sul mercato, il Presidente della UOKiK ha evidenziato in particolare: la mancanza di fiducia dei consumatori nelle transazioni transfrontaliere, gli ostacoli giuridici e amministrativi, le differenze tra gli Stati membri in materia di regolamenti dei contratti con i consumatori e la questione di una efficace risoluzione delle controversie e delle azioni risarcitorie. Krasnodębska-Tomkiel ha precisato che a queste sfide la presidenza polacca intende rispondere nel corso del semestre di sua competenza. Così, una delle priorità è quella di rafforzare gli operatori più deboli sul mercato, specialmente coloro che acquistano online e fuori dai locali commerciali.

## Le iniziative

Per raggiungere questo obiettivo la presidenza polacca<sup>1</sup> è impegnata nelle seguenti iniziative:

- **Risoluzione alternativa delle controversie (Adr) e meccanismi di risoluzione delle controversie online (Odr).** È uno strumento fondamentale nel sistema di tutela dei consumatori su cui l'UE è impegnata da anni: un metodo economico ed efficace per esercitare i propri diritti e anche un percorso più breve rispetto alle tradizionali procedure giudiziarie. I consumatori dovrebbero essere rassicurati sul fatto che in caso di controversie con i commercianti o gli operatori potranno effettivamente risolverle senza doversi impegnare in un'onerosa procedura legale.
- **Revisione della direttiva sui viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso (pacchetti turistici).** Si tratta di ampliare la base di tutela legale garantita

<sup>1</sup> Sito della presidenza polacca: <http://pl2011.eu/en> (inglese); <http://pl2011.eu/fr> (francese)



dalla direttiva del 1990, la 314/CEE, non più idonea a rispondere all'evoluzione del mercato negli ultimi 20 anni, quando il tipo di vacanza più diffuso era costituito da un paio di settimane prenotate tramite agenzia viaggi. Lo sviluppo della tecnologia internet e dell'online rendono necessario aggiornare le disposizioni della direttiva, eliminando espedienti legali, incongruenze e semplificando il tutto.

- **Revisione della direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti.** I lavori su questa materia intendono semplificare e migliorare il sistema di sorveglianza dei mercati attualmente esistente per far sì che i consumatori siano rassicurati sul fatto che i prodotti che acquistano sono sicuri a prescindere dal loro Paese d'origine. Le nuove soluzioni che saranno individuate permetteranno alle autorità di operare in condizioni di veloce sviluppo tecnologico; fatto che da un lato è di garanzia per i nuovi prodotti ma dall'altro crea pericoli associati con la crescente applicazione di nuovi materiali e sostanze.

### La nuova strategia per la politica per i consumatori

La signora Krasnodębska-Tomkiel ha sottolineato che le azioni previste dall'UOKiK nel corso della presidenza polacca rientrano in una delle principali priorità, quella volta a rafforzare il mercato interno, impegno ribadito anche dal vice primo ministro Pawlak nel suo intervento. La piena realizzazione delle condizioni del mercato interno costituisce uno strumento fondamentale che permetterà all'Unione europea di ritornare sul sentiero di una crescita economica sostenuta. Ciò è particolarmente importante nella prospettiva del 20° anniversario della creazione del mercato interno, che sarà celebrato nel 2012, e che fornirà l'occasione non solo di riassumere i risultati ottenuti in questo campo, ma anche per stabilire nuovi obiettivi.

### Gli auspici della nuova presidenza

Riassumendo, i rappresentanti polacchi hanno auspicato il sostegno del Parlamento europeo per i lavori sulle iniziative citate, in particolare per una stretta collaborazione con i membri della commissione



## Il Forum sul mercato unico

Lo scorso luglio, infine, la presidenza aveva organizzato a Varsavia una riunione con i responsabili delle Autorità nazionali di controllo della concorrenza, mentre in ottobre si è svolto a Cracovia il primo Forum sul mercato unico che ha prodotto la cosiddetta "Dichiarazione di Cracovia". Il Forum ha registrato la partecipazione attiva di oltre 1.000 persone, provenienti da tutti gli Stati dell'Unione europea, in un clima di fattiva collaborazione. Resta ancora molto da fare per il mercato unico: le aspettative dei cittadini non corrispondono a quanto realmente avviene. Questo il risultato del dibattito, sintetizzato nella "Dichiarazione" dalla quale

emergono invece anche i notevoli benefici per aziende e consumatori che il mercato unico ha via via prodotto.<sup>2</sup> I rappresentanti della presidenza polacca hanno altresì espresso il proprio appoggio per altre iniziative previste a livello europeo, finalizzate al rafforzamento degli interessi dei consumatori, come la proposta riguardante il "quadro comune di riferimento" (Cfr) per il diritto europeo dei contratti. È stato tuttavia osservato che l'avvio di lavori su queste iniziative dipende dalla presentazione di proposte in materia da parte della Commissione europea.

Imco, relatori dei progetti. Un particolare ringraziamento è stato rivolto alla precedente presidenza ungherese, che era riuscita a completare con successo i lunghi e difficili negoziati sulla nuova direttiva sui diritti dei consumatori, sottolineando come il compromesso raggiunto sia un equilibrio tra un livello elevato di tutela dei consumatori e la creazione di norme uniformi per le imprese, esprimendo la speranza che il nuovo strumento normativo contribuisca allo sviluppo del mercato unico, dando ai consumatori la fiducia per fare acquisti in tutta l'UE.

La Giornata del consumatore

### La Giornata del consumatore

Altro impegno è la realizzazione della Giornata del consumatore che deve essere organizzato dall'Ufficio per la concorrenza e la tutela dei consumatori per il 24 e 25 novembre a Poznań. Questa conferenza internazionale che riunisce i responsabili delle autorità garanti della concorrenza e degli uffici di tutela dei consumatori costituisce un'ottima occasione per scambi di esperienze in materia di concorrenza e tutela dei consumatori, e per avviare discussioni sulle relazioni tra questi due ambiti.

<sup>2</sup> Il testo della Dichiarazione (in inglese) è reperibile sul sito della DG mercato interno della Commissione europea: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/top\\_layer/single\\_market\\_forum\\_en.htm#](http://ec.europa.eu/internal_market/top_layer/single_market_forum_en.htm#)





## ACQUISTI ONLINE IN EUROPA

# Consegne affidabili ma pochi vendono all'estero

di Gianfranco Nitti

**S**ono molti i consumatori tentati da un'offerta online per acquistare a un prezzo più basso merci provenienti da un altro paese dell'Unione europea. Spesso, tuttavia, ci si domanda quanto possa essere affidabile acquistare dall'estero.

### I mystery shoppers

A sciogliere questi dubbi arriva ora uno studio condotto in tutta Europa dalla Rete dei centri europei dei consumatori sostenuta dall'UE. State of the e-Union presenta infatti i risultati di una rilevazione effettuata con la tecnica cosiddetta dei *mystery shopper* (clienti misteriosi): effettuando cioè un acquisto in incognito per controllare la correttezza delle procedure.

### Affidabili, ma che fatica la restituzione

Le consegne dall'estero si sono rivelate complessivamente affidabili, con il 94% degli ordini consegnati (in aumento rispetto al 66% del 2003). Solo l'1% dei prodotti è risultato difettoso. A queste note positive, però, si contrappone il dato sulla restituzione: nel caso in cui volessero restituire la merce (eventualità prevista dai diritti di cancellazione dell'UE), gli acquirenti hanno incontrato maggiori difficoltà, ad esempio per ottenere il rimborso di tutte le spese sostenute. Inoltre, il 60% dei siti inizialmente selezionati per la verifica e che risultava adeguati alle vendite transfrontaliere, ha in realtà evidenziato problemi (ad esempio per quanto riguarda la consegna, il pagamento e le versioni linguistiche) che li ha resi inadatti agli acquisti online effettuati da altri paesi dell'UE.

### Il piano della Commissione

Questo esercizio ha confermato i risultati ottenuti in precedenza dalla stessa Commissione che, entro la fine del 2011, definirà

Per saperne di più

### I DOCUMENTI INTEGRALI ONLINE

La relazione completa sul *mystery shopping* via internet è disponibile al seguente indirizzo:

[http://ec.europa.eu/consumers/ecc/consumer\\_reports\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/consumer_reports_en.htm)

Informazioni complete sull'Ecc-Net e ulteriori casi di studio sono invece disponibili all'indirizzo:

<http://ec.europa.eu/ecc-net>

la propria visione e il proprio piano d'azione per aiutare i consumatori UE a sfruttare al meglio le opportunità offerte dal commercio elettronico.

John Dalli, commissario UE per la salute e i consumatori ha dichiarato: "Una volta effettuato un ordine è importante per i consumatori che la consegna dei prodotti acquistati online da un altro Paese UE sia affidabile e che, qualora si presentassero problemi, essi possano ottenere facilmente un risarcimento effettivo in tutta Europa. Esistono ancora barriere che limitano la scelta dei consumatori e minano la fiducia nel mercato unico; sono determinato a proseguire il mio lavoro per abolirle".

### I risultati principali

I *mystery shopper* di 17 centri europei dei consumatori<sup>1</sup> hanno effettuato complessivamente 305 acquisti online presso operatori commerciali esteri di 28 paesi con sede all'interno dell'UE. I prodotti sono stati quindi restituiti in conformità con quanto previsto dalle norme di "ripensamento" (che

<sup>1</sup> Austria, Belgio, Bulgaria, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Ungheria, Irlanda, Italia, Lituania, Norvegia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Svezia e Regno Unito



## Contenziosi online E ORA CHE SUCCUDE?

La Commissione vuole continuare a impegnarsi per migliorare le condizioni per gli acquisti online nel mercato UE. A fine 2011 la Commissione presenterà uno studio sui potenziali risparmi ottenibili dai consumatori grazie al commercio elettronico. Partendo da questo studio verrà definito un piano d'azione interamente dedicato allo sviluppo dell'e-commerce nel mercato unico e all'eliminazione delle barriere esistenti. Nell'ambito di tale piano la Commissione intende avanzare un'ambiziosa proposta legislativa per consentire ai consumatori che acquistano online da un altro paese dell'UE di risolvere i contenziosi con gli operatori commerciali con sede in un'altra nazione UE interamente online, anziché recandosi in tribunale. La proposta è prevista entro il 2011.

consentono a chi acquista online di restituire la merce senza addurre particolari motivi e di essere rimborsati di quanto speso).

Questi, in sintesi, i risultati principali:

- ▶ **Consegna:** il 94% dei prodotti è stato consegnato, un aumento rispetto al 66% nel 2003, (anno in cui la Rete dei centri europei dei consumatori ha effettuato un esercizio simile). Questo dato conferma i risultati registrati dalla Commissione nel marzo 2011, i quali evidenziavano che le consegne per gli acquisti transfrontalieri all'interno dell'UE sono affidabili quanto quelle per gli ordini nazionali o persino di più (il prodotto non arriva nel 5% dei casi per gli acquisti transfrontalieri, nel 6% per quelli nazionali).
- ▶ **Prodotti:** solo l'1% dei prodotti era difettoso (ad esempio un libro con la copertina danneggiata) o diverso dalla merce ordinata (ad esempio del colore sbagliato).
- ▶ **Restituzione dei prodotti e rimborsi:** nel 90% dei casi in cui la merce è stata restituita conformemente a quanto disposto dalle norme sul "ripensamento", il costo dei prodotti è stato rimborsato. Tuttavia, il 57% degli acquirenti ha incontrato difficoltà per ottenere il rimborso delle spese relative alla consegna iniziale, pur essendo questo previsto dalle norme UE. Alcuni operatori commerciali hanno inoltre applicato restrizioni illegali alla restituzione della merce

(hanno ad esempio informato gli acquirenti che non avevano il diritto di restituirla). In base alla normativa dell'UE, i consumatori possono annullare un ordine online per qualsiasi motivo entro sette giorni dal ricevimento dei prodotti (un periodo più lungo in alcuni paesi) e restituirli al venditore (anche se potrebbero essere tenuti a pagare le spese di spedizione al mittente).

- ▶ **Adeguatezza dei siti web alle vendite transfrontaliere:** i siti web esteri erano stati inizialmente preselezionati in base a una serie di criteri minimi di "adeguatezza alle vendite transfrontaliere" (quali la propensione a vendere all'estero, il pagamento e le versioni linguistiche). Nella pratica tuttavia il 60% di questi siti presentava difficoltà che li rendevano inadatti all'utilizzo da parte di acquirenti online di altri paesi (perché, ad esempio, la consegna nella nazione del consumatore si rivelava in realtà impossibile). Uno studio della Commissione del 2009 (cfr. IP/09/1564) aveva inoltre rivelato che il 60% degli ordini transfrontalieri veniva rifiutato.

## Come i Cec, Centri europei dei consumatori forniscono assistenza

La Rete dei centri europei dei consumatori (Ecc-Net) copre 29 paesi (tutti gli Stati UE, la Norvegia e l'Islanda). I centri sono cofinanziati dalla Commissione europea e dalle autorità nazionali. Offrono assistenza pratica e consulenza ai consumatori che acquistano beni e servizi da operatori commerciali con sede in altri paesi UE (oltre che in Norvegia e Islanda).

Il seguente caso di studio illustra come l'Ecc-Net assiste i consumatori: un consumatore irlandese ha acquistato una videocamera da un operatore commerciale francese. Quando gli è stata consegnata l'ha rispedita mediante raccomandata entro i 7 giorni del periodo di ripensamento. L'operatore commerciale ha dichiarato che non l'avrebbe rimborsato in quanto non aveva spedito la videocamera, ma solo la custodia. Quando il caso è stato seguito dal centro dei consumatori francese, l'operatore ha comunicato che vi era stata confusione nei riferimenti e il consumatore è stato pienamente rimborsato.



## CODICE DEL CONSUMO

# Contratti di multiproprietà e vacanze di lungo termine

di Vincenzo Maria Di Maro

**C**on la pubblicazione del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 (G.U. n. 129 del 6 giugno 2011 – supplemento ordinario 139) che approva il codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, entra in vigore il Codice del turismo e viene modificato il Codice del consumo.

### Il nuovo testo del Codice del consumo

Le nuove norme vanno a modificare quanto previsto in materia dal Codice al consumo (D.lgs 206/2005) e adeguano – prevedendo maggiori garanzie – il nostro ordinamento a quanto dettato dalla direttiva 2008/122/CE sui contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e contratti di rivendita e di scambio. Mentre la disciplina dei servizi turistici contenuta nel Capo II del Titolo IV del codice del consumo agli artt. 82/100, è confluita con una nuova rubricazione “Contratti del turismo organizzati”, nel Capo I del Titolo VI del codice del turismo, agli artt. 32-51.

### Codice del consumo vs Codice del turismo

La novità principale è dunque rappresentata dal fatto che l'intera disciplina dei servizi turistici passa dal Codice del consumo al Codice del turismo. Le ragioni tecnico-giuridiche a sostegno di questa operazione nascono dalla convinzione che il turista sia un “consumatore speciale” e, quindi, debba avere una disciplina autonoma che non può trovare collocazione nel Codice del consumo: questo assurge a rango di disciplina generale, sia pure di settore, rispetto alla quale viene a delinearsi la specialità della disciplina del singolo sub-settore, quello turistico, al pari di altri singoli settori come quello bancario, finanziario e assicurativo, già sub-settori speciali.



### Cosa altro cambia

Le altre principali modifiche apportate al testo del Codice del consumo riguardano:

1. la sostituzione integrale del Capo I, “contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e contratti di rivendita e di scambio” del titolo IV, “disposizioni relative ai singoli contratti”;
2. l'introduzione di formulari informativi per ciascuna tipologia contrattuale e di un modello di formulario separato dal contratto per facilitare il diritto di recesso da parte del consumatore.

La nuova normativa regola le forme di contratto nate nel corso degli anni e prive di tutela legislativa, come ad esempio il contratto di scambio di proprietà o di rivendita,



e dà una definizione unitaria del contratto di multiproprietà, finora differente nei vari paesi europei.

La nuova disciplina regola inoltre i “contratti accessori” alla multiproprietà, vale a dire i contratti con cui il consumatore acquista servizi accessori collegati al contratto principale sottoscritto: ad esempio il servizio di pulizia, piuttosto che un contratto di finanziamento o l’uso di eventuali impianti sportivi.

### I nuovi pacchetti turistici

Viene ampliata la definizione di “pacchetto turistico”, infatti, entrano a far parte della disciplina dei servizi turistici anche le crociere turistiche e i viaggi su misura.

Quando, ad esempio, il consumatore sceglie tra i vari servizi offerti da singoli organizzatori e successivamente assemblati da intermediari in relazione alle specifiche esigenze di viaggio; oppure nel caso in cui il turista compri online e non soltanto da un tour operator.

Anche in questi casi, è dunque espressamente riconosciuta la completa equiparazione tra un contratto di pacchetto turistico tradizionale e un contratto di pacchetto turistico online.

### Maggiori tutele

Nell’ottica di garantire una più incisiva tutela del turista, la nuova disciplina prevede l’obbligo di fornire maggiori informazioni al consumatore.

Vengono tipizzate come ipotesi di inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico “le difformità dagli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati”, che per la particolarità dei servizi turistici, hanno di regola una notevole incidenza sul prezzo. Inoltre viene meglio dettagliata la disciplina sulla responsabilità per i danni alla persona e per i danni diversi da quelli alla persona.

### Risarcimenti per danno

Viene introdotta la codificazione del principio della risarcibilità per danno da vacanza rovinata in presenza di pacchetto turistico che recepisce un consolidato orientamento giurisprudenziale, sia europeo che nazionale.

## Norme europee

### IL CASO DEI CLUB VACANZE

I club vacanze sono simili alle multiproprietà, ma sono stati concepiti in maniera tale da eludere la precedente normativa europea sulle multiproprietà, che riguardava soltanto i contratti di durata almeno triennale. I contratti di iscrizione a un club vacanze, al contrario, spesso durano meno di tre anni. Le nuove norme europee sulle multiproprietà si applicano invece anche a questi servizi, purché la durata del contratto sia superiore a un anno.

Inoltre, a essere tutelati non sono solo i contratti relativi a beni immobili, ma anche quelli che riguardano roulotte, navi da crociera e altri beni mobili adibiti ad alloggi.

Sono così puntualizzati i presupposti e i “requisiti minimi” per la relativa richiesta di risarcimento e viene, allo stesso modo, circoscritta l’inevitabile discrezionalità del giudice in materia, al solo profilo della qualificazione del danno.

### Polizze assicurative

È prevista la possibilità di stipulare, per i contratti di turismo organizzato – anche in forma consorziata per i tour operator e/o intermediari – polizze assicurative facoltative che tengano indenne il turista dai rischi finora esclusivamente coperti dal Fondo di Garanzia, di cui all’art. 100 del Codice del consumo. Tali polizze assicurative si configurano come forme di garanzia facoltative di natura privatistica che si affiancano alla gestione pubblica del Fondo di Garanzia, che quindi continua a esistere e operare.

### I divieti

Per tutti questi contratti la nuova normativa in materia di multiproprietà e di vendita di qualsiasi altro prodotto per le vacanze prevede l’obbligo di fornire al consumatore informazioni adeguate. È inoltre previsto il divieto assoluto di vendere questi prodotti sotto forma di contratti di investimento.

### Più tempo per recedere dal contratto

Novità importanti sono state introdotte per quel che riguarda il diritto di recesso. Infatti, per esercitare tale diritto il consumatore avrà a disposizione 14 giorni dalla con-



clusione del contratto, e non più 10, come in passato. Sono state inoltre semplificate le modalità per esercitare il diritto di recesso. A tale scopo il consumatore potrà usare un formulario, allegato all'accordo, e in nessun caso potranno essergli addebitate spese o penalità, né si dovrà pagare alcunché per il servizio reso prima del recesso.

Nel momento in cui il consumatore esercita il diritto di recesso per un contratto di multiproprietà o per un qualsiasi altro prodotto per le vacanze di lungo termine, si risolvono di conseguenza anche gli altri contratti accessori eventualmente stipulati.

Se poi il formulario fornito al consumatore nel momento della stipula relativa alla multiproprietà non dovesse essere opportunamente compilato e consegnato, il diritto di recesso viene esteso a un periodo di un anno e 14 giorni.

Inoltre, nel caso in cui mancassero altre informazioni precontrattuali, in base alle nuove norme il diritto di recesso si allunga a tre mesi e 14 giorni.

### I pagamenti rateali

Per ciò che concerne in particolare i prodotti per le vacanze a lungo termine, le nuove norme sulla multiproprietà contenute nel codice del turismo 2011 specificano le modalità con cui il consumatore dovrà provvedere ai pagamenti rateali. Questi dovranno avvenire a scadenze periodiche indicate con precisione e non po-

tranno prevedere versamenti diversi da quelli concordati con l'operatore. Inoltre, 14 giorni prima di ogni pagamento il consumatore dovrà ricevere una richiesta scritta in cui venga indicato l'importo esatto della rata da saldare.

La rescissione del contratto da parte del consumatore potrà avvenire una volta che saranno state pagate almeno due rate; la rescissione non dovrà prevedere penali di alcun genere e la volontà di recesso dovrà essere comunicata all'operatore almeno 14 giorni prima del ricevimento della richiesta di pagamento della rata.

### Le sanzioni

Nel caso in cui le nuove norme del Codice del turismo sulla multiproprietà non siano rispettate, la legge prevede che le sanzioni siano raddoppiate rispetto al passato. Le sanzioni amministrative – che prima andavano da 500 a 3.000 euro – passano pertanto da 1.000 a 5.000 euro; mentre le sanzioni accessorie della sospensione del servizio vengono portate a un periodo variabile da 30 giorni a sei mesi rispetto al periodo variabile da 15 giorni o tre mesi previsto dalla precedente normativa.

MINISTERO E UNIONCAMERE

# Insieme per educare i giovani web-consumatori

di Maria Teresa Mitidieri

**N**ell'era della comunicazione globale, per essere cittadini del mondo è sufficiente avere un computer o un cellulare con connessione web a portata di mano. Attraverso questi strumenti, grazie alla crescente velocità delle reti, possiamo attingere a una smisurata quantità di informazioni, compiere acquisti nei negozi virtuali, mettere le nostre opinioni a confronto con quelle altrui, fare conoscenze.

## Opportunità e rischi

A fronte delle tante opportunità offerte, occorre però far maturare, soprattutto nei giovani, la consapevolezza dei rischi cui si può andare incontro. È necessario educare i consumatori sulle tematiche legate al web e fornir loro gli strumenti necessari per un utilizzo di internet senza pericoli.

L'iniziativa promossa dal Ministero, finanziata con i fondi delle multe antitrust è stata realizzata con la collaborazione di Unioncamere e in particolare di Universitas mercatorum. Il progetto trae dunque spunto da valutazioni sulla dimensione sociale del tema, dall'attualità degli argomenti proposti e dalla forte attrattiva esercitata sui giovani, principali utilizzatori di Internet.

## Il progetto

Il progetto vuole promuovere nel sistema scolastico, e in particolare tra gli studenti delle scuole superiori, un approccio informato e consapevole sugli acquisti sicuri online e sullo scambio di informazioni. Coinvolgendo anche il corpo docente vuole fornire gli strumenti conoscitivi necessari per un utilizzo sicuro e cosciente della rete e dell'e-commerce. Si articola su due annualità, l'anno scolastico 2011-2012 e quello 2012-2013, e coinvolgendo 50 scuole secondarie, scelte su tutto il territorio nazionale tra quelle che hanno risposto, entro

il 25 novembre 2011, al bando, consultabile sui siti del Ministero dello Sviluppo economico, di Unioncamere e di Universitas Mercatorum.

## La prima annualità

Nel primo anno si svolgerà la formazione dei docenti, tramite la piattaforma didattica dell'Università telematica "Universitas Mercatorum", accessibile via Internet. La modalità formativa è basata su un modello "blended" alternando sessioni in aula e online. I contenuti didattici saranno focalizzati su diritto dei consumatori, marketing e comunicazione via web.

Ai docenti sarà chiesto di realizzare un lavoro individuale progettando un sintetico "intervento formativo" sul tema della tutela del consumatore, di taglio innovativo, da utilizzare per trasmettere agli studenti i contenuti didattici appresi.

## I premi

Una commissione di esperti selezionerà il progetto migliore, riconoscendo alla scuola dell'autore un premio in denaro di 3.000 euro e al docente un voucher da spendere in attività formative, del valore di 1.500 euro. L'insegnante vedrà inoltre realizzato sul web il proprio progetto, che sarà utilizzato nei successivi incontri con gli allievi. I contenuti appresi dai docenti potranno essere riportati nelle aule in cui essi insegnano, anche con il supporto di materiale informativo - che sarà loro fornito nell'ambito del Programma (kit del formatore) - per assicurare una più ampia ricaduta delle iniziative.

## La seconda annualità

Nel secondo anno si svolgerà la formazione degli studenti, che in ciascuna scuola interesserà una classe individuata dal Capo



istituto del cui corpo docente faccia parte almeno uno degli insegnanti formati nella prima annualità. In ogni scuola si svolgerà un'iniziativa formativa con un esperto di diritto dei consumatori che sensibilizzerà gli studenti sulle questioni legate alla tutela del consumatore e li informerà sulle garanzie previste dalla legislazione a sua difesa, specie per quanto riguarda gli acquisti online e il trasferimento sicuro di informazioni e dati personali. Tali contenuti, e gli aspetti ulteriori a essi correlati, saranno sviluppati anche tramite una Guida, e, successivamente, nell'ambito di un gioco didattico "Gio.Co.WEB. - Giovani Consumatori con il WEB".

### La "Guida per la tutela di giovani consumatori nel Web"

La guida vuole informare sia gli studenti che le loro famiglie. Fra i temi trattati:

- ▶ **Navigare sicuri su internet:** scelta e utilizzo del browser (con un focus sul "Pharming" e sul furto di informazioni); modalità di connessione protetta, con focus sulle intrusioni nei pc (e nei cellulari di nuova generazione con connessione internet), ovvero virus e antivirus: malware, spyware, trojan e backdoor, nonché sui rimedi (uso del firewall, utilità del back-up, importanza della scelta delle password).

- ▶ **Comunicare on line con gli amici e con i nuovi conoscenti:** la casella di posta elettronica, con focus sullo spamming e il phishing; i forum e i blog tematici per lo scambio di opinioni online, i social network, con focus sul furto di identità.
- ▶ **Download** ("scaricare" un file), **file-sharing** (la condivisione on-line), **giochi on-line** (come divertirsi senza controindicazioni).
- ▶ **Pagamenti online:** carta di credito, carta prepagata, paypal, bonifico bancario, ma anche sms e telefonate a numeri sovra tariffati, con focus su come evitare raggiri e difendersi dalle truffe.

### Il gioco didattico "Gio.Co.WEB. - Giovani Consumatori con il WEB"

Sarà organizzato sotto forma di business game e verrà centrato su un tema attinente l'educazione dei consumatori. Coinvolgerà gli allievi in un campionato a squadre fra i 50 istituti selezionati. La squadra vincitrice riceverà come premio dei buoni regalo/voucher per l'acquisto di libri e materiali didattici multimediali, spendibili online, da suddividere tra tutti i componenti della squadra.



## RESPONSABILITÀ CIVILE

# Assicurazioni auto: risparmiare è possibile

di Vincenzo Rossi

Il costo crescente nel tempo dell'assicurazione Rc auto rappresenta ormai una voce importante dei bilanci personali e familiari degli automobilisti e – soprattutto nelle regioni meridionali – costituisce uno sforzo economico considerevole, anche se l'assicurazione obbligatoria è una necessità sociale dalla quale non si può prescindere. La circolazione dei veicoli a motore nelle società moderne, infatti, è ancora considerata un'attività essenziale per la mobilità di persone e merci e contribuisce alla tenuta e allo sviluppo delle iniziative economiche e industriali di ogni nazione. La circolazione è, pertanto, un rischio accettato dalla società per quanto riguarda gli effetti che può produrre in termini di incidenti stradali e, per queste conseguenze riducibili ma non completamente eliminabili, è assistita da un sistema di protezione sociale per le vittime rappresentata dall'assicurazione obbligatoria Rc auto.

## Il contenimento dei premi

Le istituzioni sono impegnate nel difficile tentativo di contenere il caro tariffe con interventi sul quadro normativo e sulle attività delle imprese di assicurazione. Con alcuni accorgimenti è, però, possibile un risparmio che in certi casi può anche essere consistente. Ecco, quindi qualche suggerimento per gli assicurati.

## Il Tuo Preventivatore

Nella fase precedente alla stipula del contratto di assicurazione è utile confrontare le diverse offerte delle compagnie e la relativa composizione delle offerte che possono avere un'articolazione molto diversa tra loro. Il primo consiglio, quindi, è quello di fare più preventivi possibili prima di stipulare un contratto. Questo sia per valutare la polizza in termini di prezzo ma anche per ve-

rificare i servizi resi a fronte di una copertura Rca.

Uno strumento prezioso a tal fine è rappresentato dal Tuo Preventivatore, un software raggiungibile dai siti internet del Ministero dello Sviluppo economico ([www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)) e dell'Isvap ([www.isvap.it](http://www.isvap.it))

TuOprevenivatoRe è lo strumento per confrontare – in base alla loro convenienza economica – i preventivi Rc auto di tutte le imprese presenti sul mercato. Il servizio è gratuito e anonimo. Per attivarlo l'utente deve rispondere a un questionario, per il quale non è necessario dichiarare le proprie generalità, ma solo fornire un indirizzo email valido sul quale ricevere i preventivi.

## Le tipologie di polizza previste

Per ragioni di semplicità il servizio di preventivazione prende in considerazione le ipotesi di polizza più comuni e diffuse, ovvero quelle basate su: formula tariffaria bonus malus, massimale minimo di legge, "guida libera" (la garanzia dell'impresa opera qualunque sia il soggetto alla guida al momento del sinistro) e "guida esperta" (in questo caso se al momento del sinistro è alla guida del veicolo un soggetto di età inferiore a 26 anni, l'impresa può esercitare la rivalsa sull'assicurato).

È bene tenere presente che TuOprevenivatoRe è uno strumento di "primo orientamento" in grado di offrire un'informazione di carattere generale per avere un'ampia e rapida panoramica sui prezzi delle polizze Rc auto disponibili sul mercato. Il servizio non serve per l'acquisto della polizza: una volta acquisite le informazioni sui prezzi grazie a TuOprevenivatoRe, ci si potrà rivolgere direttamente alle imprese e agli intermediari per sottoscrivere la polizza prescelta.





È quindi interesse dell'utente inserire quante più informazioni possibile, in modo da avere una panoramica esauriente delle offerte presenti sul mercato.

Terminata la compilazione, la risposta di TuOpreventivaTore arriverà, in un breve arco di tempo, all'indirizzo email indicato al momento della registrazione, con l'elenco – in ordine di convenienza economica – di tutti i preventivi rilasciati dalle diverse compagnie di assicurazione sulla base dei dati inseriti. Le richieste di preventivo e le relative risposte verranno inoltre

I preventivi elaborati dal sistema sono comunque vincolanti per le imprese per almeno 60 giorni dalla data del loro ricevimento e comunque non oltre la durata della tariffa in corso.

### Le informazioni necessarie

Per ottenere i preventivi Rc auto l'utente deve fornire una serie di informazioni rispondendo ai quesiti posti dal sistema. Per un più veloce reperimento dei dati richiesti è consigliabile tenere a portata di mano l'ultimo attestato di rischio rilasciato dalla compagnia e il libretto di circolazione del veicolo da assicurare. Ciò eviterà tra l'altro di fornire dati non corretti, circostanza che potrebbe determinare una variazione, anche sensibile, dei prezzi di offerta. La compilazione, in ogni caso, è assistita da una serie mirata di help a supporto dell'utente. Questi non è ovviamente tenuto a rispondere a tutte le richieste di informazioni, se non quelle di base (indirizzo email, tipo di veicolo da assicurare). Tuttavia maggiore sarà il numero di informazioni fornite, più numerosi saranno i preventivi ottenuti.

mantenute sul portale in un'area riservata, a disposizione dell'utente per la consultazione o la formulazione di nuove richieste. A questo punto, una volta ottenuti i preventivi e scelta la polizza più conveniente, l'utente potrà procedere all'acquisto rivolgendosi direttamente alle imprese e agli intermediari.

### Le informazioni precontrattuali

Nella fase di acquisto è bene ricordare che l'utente ha diritto a ricevere dall'impresa o dai suoi intermediari la nota informativa precontrattuale e le condizioni di contratto (disponibili per il ramo Rc auto sui siti internet aziendali e nei punti vendita).

Inoltre, occorre tenere presente che:

- ▶ dalle direzioni o dai punti vendita delle compagnie si possono ottenere sconti, sia per ragioni commerciali, sia per l'inserimento in speciali convenzioni ovvero per la presenza a bordo del veicolo assicurato di dispositivi di registrazione di eventi (la cosiddetta "scatola nera") o di infomobilità;
- ▶ è possibile stipulare polizze anche con



formule tariffarie diverse dal bonus malus classico (per esempio con "franchigia" ovvero "bonus malus con franchigia");

- ▶ è possibile stipulare la polizza per importi di massimale più elevati del minimo di legge;
- ▶ è possibile ottenere preventivi basati sulla cosiddetta "guida esclusiva" (formula in base alla quale, si può pagare un premio significativamente più basso indicando uno specifico conducente);
- ▶ si possono stipulare contratti Rc auto che prevedono clausole per il risarcimento del danno in forma specifica (per cui, a condizione che la riparazione del veicolo sia effettuata presso autoriparatori convenzionati con l'impresa di assicurazione, si ottiene una riduzione del premio).

### L'eccezione delle province

In seguito all'entrata in vigore del "federalismo fiscale" (d.lgs. n. 68 del 6 maggio 2011) le province a statuto ordinario possono deliberare una variazione sull'imposta dell'assicurazione Rc auto nella misura massima del 3,5% in aumento o in diminuzione rispetto a quella attualmente prevista del 12,5% del premio. Dalla data di entrata in vigore della nuova aliquota (che per un primo gruppo di province decorre dal 1° agosto 2011) le compagnie devono comunque determinare il preventivo richiesto sulla base della stessa.

Sul sito internet del Ministero dell'Economia e delle finanze ([www.finanze.gov.it](http://www.finanze.gov.it)) è possibile consultare l'elenco delle province che hanno modificato l'aliquota.

Pertanto per i preventivi con decorrenza polizza successiva all'entrata in vigore delle nuove aliquote potrebbe determinarsi un disallineamento tra il premio indicato nel preventivo e il premio richiesto dalla compagnia di assicurazione prescelta al momento della stipula del contratto.

### Il decreto Bersani

In caso di acquisto di un veicolo, sia nuovo che usato, conviene sfruttare l'opportunità, particolarmente interessante per i neopatentati e per i giovani, introdotta con la cosiddetta norma Bersani (art. 5 della legge 40/2007). Grazie a tale norma chi compra un'autovettura (nuova o usata) può usu-

fruire della stessa classe di merito che ha già per un altro veicolo, oppure della stessa classe di merito (ovviamente più conveniente) di un componente del proprio nucleo familiare, documentato dallo stato di famiglia.

Chi invece possiede già auto assicurate con polizze stipulate prima dell'aprile 2007 non può usufruire di tale decreto e cambiare la classe di merito. È importante sottolineare che, mentre con la vecchia normativa un nuovo veicolo acquistato da assicurare entrava automaticamente in 14ª classe di merito, in base all'attuale normativa se ad esempio per un'altra auto si possiede una prima classe di merito anche il nuovo veicolo acquistato otterrà la prima classe, con un notevole risparmio.

### Recuperare il premio

In caso di acquisto di una nuova autovettura e in attesa di vendere la vecchia automobile, la cosa migliore da fare è di sospendere il contratto assicurativo sul veicolo da vendere per non far decorrere giorni di copertura assicurativa senza che se ne usufruisca, di modo che nel momento in cui si conclude la vendita o la demolizione si può chiedere la restituzione del premio non utilizzato (perdendo solo le tasse); mentre sul

#### Decreto Bersani

#### CLASSI DI MERITO: DUE ESEMPI CONCRETI

**Esempio 1.** Se il figlio compra un'auto ed è nello stesso stato di famiglia dei genitori o del padre o della madre ottiene la stessa classe di merito di questi ultimi pur intestando l'auto a se stesso. Stesso discorso tra coniugi. Supponendo che il padre abbia una classe 1 e la madre su un'altra auto la classe 8, il figlio può utilizzare l'attestato di merito del padre ottenendo la classe 1.

**Esempio 2.** Nel caso in cui si è proprietari di un'autovettura e si acquista un'altra auto si mantiene la stessa classe di merito utilizzando l'attestato di rischio della polizza relativa alla "vecchia" autovettura. Non c'è inoltre alcun obbligo di stipulare il contratto con la stessa compagnia: al contrario, basta presentare l'attestato di rischio presso un qualunque intermediario (agente) di una qualsiasi compagnia assicurativa regolarmente operante.



veicolo di neo-acquisto si può immediatamente stipulare il contratto utilizzando il già citato decreto Bersani. È altrettanto evidente – anche se spesso non ci si avvale di questa possibilità – che se si vende il veicolo assicurato, anche se non se ne compra un altro in sostituzione, si può chiedere la restituzione del premio non usufruito.

### Disdetta

Attenzione alla scadenza della polizza. Se questa prevede il tacito rinnovo, è possibile disdirarla (e quindi cambiare compagnia) soltanto se si trasmette la lettera di disdetta 15 giorni prima della scadenza (a mezzo fax, raccomandata A/R o consegna a mano). Però, se l'aumento del premio è superiore al tasso di inflazione programmato, si ha diritto di recedere fino al giorno della scadenza della polizza.

### Come pagare meno

Le compagnie offrono varie possibilità per pagare dei premi meno elevati. Ecco alcuni suggerimenti:

**“Guida esperta”** o **“Conducente unico”**. Come spiegato in precedenza si tratta di clausole contrattuali che limitano l'uso del veicolo a persone con più di 25 anni e almeno due anni di patente nel primo caso,

mentre nel secondo la copertura è limitata a una sola persona indicata nel contratto. Entrambe sono associate a sconti di tariffa. **Risarcimento in forma specifica**. Alcune compagnie prevedono che in caso di incidente non venga erogato un risarcimento monetario, ma scatti soltanto il diritto di riparazione del veicolo presso un'officina convenzionata con la compagnia. Anche in questo caso c'è un consistente sconto di tariffa.

**Franchigia**. Si può anche pensare a una franchigia in polizza, qualora ciò determini uno sconto sul premio. La franchigia è quella parte di un danno provocato a terzi che sarà l'assicurato a rimborsare. Il danneggiato può sempre chiamare in causa la compagnia per ottenere il risarcimento integrale a prescindere dalla franchigia. Sarà poi l'assicuratore a rivolgersi al suo assicurato e a pretendere di essere a sua volta rimborsato della franchigia prevista in polizza.

**Massimale**. Più è alto, più la polizza costa. Il minimo obbligatorio di legge è di 2.500.000 euro per il risarcimento dei danni alla persona più 500.000 euro per i danni alle cose (complessivamente quindi 3 milioni di euro per sinistro).

**Premio annuale**. Frazionare il premio in più rate ha un costo (vengono applicati i cosid-





detti interessi di frazionamento). Lo stesso premio pagato in un'unica soluzione è quindi più basso.

**Polizze a consumo o Rca chilometriche.** Alcune compagnie propongono questo tipo di polizza legata a un sistema satellitare gps – con un costo minimo attorno a 80 euro l'anno oltre Iva – che va montato sul veicolo (ed è gravato da un canone annuo) che verifica quanti chilometri percorre il veicolo e che consente anche di localizzare lo stesso in caso di furto. La polizza prevede la percorrenza di un chilometraggio massimo, superato il quale non è più conveniente. Va anche considerato il costo per la rimozione del gps se si vuole cambiare compagnia o automobile.

**Sconti.** Le agenzie assicurative godono spesso di una certa flessibilità tariffaria e possono scontare le tariffe auto. Va da sé che conviene essere un buon cliente per l'agenzia e stipulare con la stessa altre polizze (ad esempio casa, infortuni, sanitaria, vita). In questo caso, al momento di chiedere uno sconto si otterrà sempre un occhio di riguardo.

**Garanzie aggiuntive.** Nella copertura ci possono essere garanzie aggiuntive (come tutela legale, garanzie "a pacchetto", eccetera) che possono essere escluse per diminuire il costo del premio.

### Come evitare il malus in caso di sinistro

In caso di incidente è possibile mantenere la propria classe di merito se si rimborsa alla compagnia il sinistro di cui si è responsabili. Nel caso di contratti con la clausola bonus/malus – esclusi quelli con franchigia – qualora nel corso dell'annualità in scadenza si sia stati responsabili di sinistri rientranti nell'ambito della procedura del risarcimento diretto, si ha facoltà – se prevista dal contratto – di rimborsare tali sinistri così da evitare l'aumento del premio conseguente all'attribuzione di una classe di merito superiore. Per saperne di più è possibile cliccare sul link "guida al rimborso del sinistro" sul sito della Consap ([www.consap.it](http://www.consap.it)).

Per rimborsare il sinistro ci si può rivolgere direttamente alla Stanza di compensazione c/o Consap - Concessionaria servizi assicurativi pubblici Spa - Via Yser 14 - 00198 Roma, per conoscere l'importo dei sinistri pagati dei quali si è stati responsabili, oppure ci si può rivolgere al proprio intermediario (agente, broker) che fornirà ulteriori informazioni e potrà effettuare per conto del contraente della polizza assicurativa del veicolo responsabile la richiesta per l'acquisizione dell'informazione sull'importo del sinistro.



CNCU

# A gennaio la nuova Sessione programmatica

**S**ervizi pubblici e partecipazione civica: questo il tema con il quale si aprirà a Milano, martedì 24 gennaio 2012, la Sessione programmatica del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu) con le Regioni. L'incontro, che si svolgerà presso l'Auditorium Gaber nel Palazzo Pirelli, si svilupperà in due giornate.

## Il programma

Nella prima giornata si discuterà di come sia possibile evidenziare criticità e prospettive future per una fattiva partecipazione dei consumatori e degli utenti – attraverso le loro associazioni rappresentative – al controllo della qualità e al funzionamento dei servizi pubblici locali.

Nella seconda giornata si farà il punto sull'attuazione dell'articolo 2, comma 461 della Finanziaria 2008 (Legge n. 244/2007). Nel corso dell'incontro verranno presentati i risultati di un'indagine elaborata dai rappresentanti delle Regioni e dalle associazioni per evidenziare le best practices nei rapporti con i consumatori.

Infatti, nel corso di questa seconda giornata, si affronterà il tema della sostenibilità dei servizi pubblici: la partecipazione civica come stimolo all'efficienza dei servizi, da declinare in mobilità, utenze (tipo acqua, gas, rifiuti), secondo un principio di economicità e di giusto impatto ambientale e sociale.

## Il ruolo delle regioni

La sessione vuole sottolineare il ruolo centrale delle regioni che hanno l'opportunità e l'onere di promuovere il coordinamento degli enti locali in materia di carte dei servizi, attraverso lo strumento dell'accordo specificatamente previsto all'articolo 15 della legge 241/90.

Con tale accordo, le regioni potrebbero sottoscrivere con gli enti locali, titolari della

## L'undicesima sessione

### CHE COSA ERA SUCCESSO A ORVIETO

La precedente sessione programmatica del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti si era svolta a Orvieto l'11 e 12 novembre 2010 sul tema "Federalismo, mercato e servizi ai cittadini" e aveva sottolineato come federalismo e sussidiarietà fossero un'opportunità per garantire la tutela e il miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini.

Tre le tematiche approfondite nell'arco delle due giornate di dibattito: "politiche sociali e salute"; "commercio e servizi"; "fiscalità locale e costi del federalismo", ciascuna introdotta dalla relazione di un esperto e approfondita dal punto di vista delle Regioni e delle associazioni dei consumatori.

gestione dei servizi (di trasporto, di igiene urbana, del servizio idrico, eccetera) delle linee guida volte all'approvazione di carte dei servizi, in applicazione della finanziaria 2008, definendo i tempi e le modalità della redazione delle singole carte.

## RIFORMA DELLE CAMERE DI COMMERCIO

# Dalla legge ai decreti attuativi: che cosa cambia

di Maria Beatrice Piemontese

**P**er dare compiuta esecuzione alle significative modifiche apportate dal decreto legislativo n. 23 del 2010 alla legge 29 dicembre 1993 n. 580, in attuazione della delega per la riforma della disciplina delle Camere di commercio contenuta nella "Legge sviluppo", erano necessari alcuni regolamenti e in particolare quelli riferiti al procedimento di costituzione del consiglio camerale.

I regolamenti – adottati ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988 n. 400 – d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, sono stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale n. 222 del 23 settembre 2011. Il percorso che ha portato all'emanazione dei due regolamenti attuativi è stato caratterizzato dalla condivisione e dalla collaborazione con tutti i soggetti coinvolti: le Camere di commercio, le organizzazioni e le associazioni interessate e le Regioni, titolari del procedimento.

## Il decreto 4 agosto 2011 n. 155

Con il decreto 4 agosto 2011, n. 155 si è data, in particolare, attuazione all'articolo 10 della legge n. 580/1993 definendo il procedimento di determinazione dei seggi spettanti a ciascun settore economico nei consigli camerali; il decreto individua i settori economici presenti nei consigli camerali, le fonti dei dati economici necessari a tale individuazione e il metodo per calcolare il peso dei diversi settori economici.

La principale innovazione recepita dal regolamento, ai fini dell'individuazione dei settori economici, è sicuramente l'introduzione, accanto ai tre parametri già esistenti nella normativa precedente, del quarto parametro relativo al diritto annuale versato a ciascuna Camera di commercio dalle im-

prese di ciascun settore economico e il riconoscimento della nuova classificazione Ateco 2007.

Questo nuovo raggruppamento, predisposto dall'Istat per consentire la comparabilità delle statistiche a livello internazionale, ha introdotto notevoli innovazioni rispetto alle precedenti classificazioni delle attività economiche Ateco 1991 e Ateco 2002, in base alle quali sono stati individuati sino a oggi i settori economici per la ripartizione dei consiglieri camerali.

## La nuova tabella

L'utilizzo di tale classificazione, in particolare, ha portato alla definizione di una nuova tabella contenuta nell'allegato A) al decreto.

Queste le principali novità: l'inclusione della "Pesca" nel settore "Agricoltura" (prima era considerata negli "altri settori"); l'individuazione di due settori distinti per il "Credito" e le "Assicurazioni" (prima venivano considerati insieme); la collocazione della lettera J "Servizi di informazione e comunicazione" nel settore "Servizi alle imprese".

Nella predisposizione della tabella si è tenuto conto sia dell'esigenza di mantenere, quanto più possibile, una linea di continuità rispetto alla situazione attualmente vigente, temperata con un criterio che, per quanto possibile, ha preferito l'utilizzazione della sola lettera dei codici Ateco 2007 e non le numerazioni relative ai livelli di classificazione di maggiore dettaglio, e dell'esigenza di semplicità di identificazione fra il settore indicato nella legge n. 580/1993 e i codici Ateco 2007.

## Le fonti dei dati

Il decreto individua specificatamente le fonti dei dati economici e precisamente:



L'emanazione dei regolamenti  
è stato il frutto di un processo  
di condivisione e collaborazione  
fra i vari soggetti coinvolti



1. il numero delle imprese è elaborato dalle Camere di commercio utilizzando il registro delle imprese;
2. l'indice di occupazione è fornito dall'Istat sulla base del numero degli addetti;
3. il valore aggiunto è determinato sulla base delle stime effettuate dall'Istituto Tagliacarne;
4. il diritto annuale versato dalle imprese a ciascuna Camera di commercio è determinato in base alle scritture contabili della stessa camera.

#### La comunicazione dei dati

Il regolamento stabilisce che tali dati devono essere comunicati entro il 31 marzo di ogni anno dalle Camere di commercio al Ministero dello Sviluppo economico, che provvederà alla loro pubblicazione sul proprio sito istituzionale dopo la verifica della "loro completezza e coerenza complessiva" sentiti in Conferenza dei servizi i soggetti

coinvolti nel procedimento.

La previsione della Conferenza dei Servizi al posto di una commissione, e la pubblicazione dei dati economici sul sito web del Ministero dello Sviluppo economico, invece che sulla Gazzetta Ufficiale, accelera i tempi del procedimento e della sua attuazione.

#### Non cambia il numero dei componenti

La composizione dei consigli camerale rimane invariata rispetto al numero fissato in precedenza:

- ▶ 20 componenti per le Camere di commercio fino a 40.000 imprese;
- ▶ 25 per le Camere con un numero di imprese comprese tra 40.001 e 80.000;
- ▶ 30 componenti per le Camere di commercio con più di 80.000 imprese.

A tali componenti devono essere aggiunti, anche in attuazione delle modifiche apportate dal decreto legislativo n. 23/2010, altri tre consiglieri: uno in rappresentanza delle organizzazioni sindacali, uno in rappresen-



tanza delle associazioni di tutela dei consumatori, e uno, introdotto proprio dal decreto legislativo, in rappresentanza della Consulta delle libere professioni di cui si parlerà in seguito.

### **Il decreto 4 agosto 2011 n. 156**

Con il decreto 4 agosto 2011 n. 156 si è data, invece, attuazione all'articolo 12 della legge n. 580/93 definendo criteri e procedure per la designazione dei componenti il Consiglio delle camere di commercio da parte delle organizzazioni territoriali e associazioni, nonché per l'elezione della Giunta.

Il regolamento ridetermina i tempi dell'intero procedimento, riducendoli da 210 a 180 giorni, e quelli relativi ad alcune fasi del procedimento: ad esempio le organizzazioni hanno a disposizione 40 giorni e non più 50 per far pervenire alla camera di commercio la documentazione e i dati necessari per la partecipazione al procedimento. Il decreto stabilisce, altresì, la perentorietà in relazione ai termini individuati per cui, in alcuni casi, il mancato rispetto comporta l'esclusione dal procedimento stesso.

### **Le innovazioni**

Il regolamento introduce, altresì, alcune importanti innovazioni rispetto alla normativa previgente; in particolare l'obbligo della presentazione dell'elenco degli iscritti da parte delle organizzazioni imprenditoriali e delle associazioni dei consumatori e sindacali; la disciplina relativa alla costituzione della Consulta provinciale delle libere professioni e all'elezione del rappresentante degli ordini professionali in seno al consiglio camerale.

La rappresentatività socio-economica delle organizzazioni che intendono partecipare alla ripartizione dei seggi nel consiglio camerale è calcolata sulla base del numero delle imprese iscritte all'associazione stessa al 31 dicembre dell'anno precedente a quello della pubblicazione dell'avviso da parte della Camera di commercio (a condizione che nell'ultimo biennio abbiano pagato almeno una quota di adesione); del numero complessivo degli occupati e del valore aggiunto relativo agli occupati di tali imprese; a tali parametri il regolamento ha affiancato – al pari del momento di va-

lutazione economica dei settori rappresentati in consiglio – il diritto annuale versato dalle imprese aderenti alle organizzazioni stesse.

Al momento della designazione da parte delle organizzazioni o associazioni dei propri rappresentanti assumono rilievo alcune innovazioni: in particolare nel caso di mancata designazione dei propri rappresentanti da parte delle organizzazioni o associazioni nei termini previsti, il Presidente della Giunta regionale richiede la designazione o le designazioni all'organizzazione o associazione immediatamente successive in termini di rappresentatività nell'ambito dello stesso settore, o ancora – in caso di inerzia da parte delle stesse – il Presidente nomina il componente o i componenti tra personalità di riconosciuto prestigio nella vita economica della circoscrizione territoriale con riferimento al settore che deve essere rappresentato; il decreto, ancora, disciplina l'applicazione di tale criterio anche al caso di apparentamento.

### **La Consulta delle libere professioni**

Un breve cenno deve essere fatto sulla Consulta delle libere professioni, istituita presso la Camera di commercio ai sensi dell'articolo 10, comma 6, della legge n. 580/93, nella quale sono rappresentati, di diritto, i Presidenti degli ordini professionali operanti nella circoscrizione territoriale, ai quali spetta, peraltro, di designare il rappresentante in seno al consiglio camerale. Della Consulta fanno parte, inoltre, i rappresentanti delle associazioni più rappresentative delle categorie di professioni, individuate dallo Statuto camerale.

I due regolamenti attraverso i quali si è dato attuazione alle innovazioni introdotte dal decreto legislativo n. 23/2010, e dei quali si sono illustrate le novità, trovano applicazione dal sessantesimo giorno successivo alla loro pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale e quindi dalle procedure di ricostituzione dei Consigli camerali che saranno avviate dopo il 22 novembre 2011.

Di fondamentale importanza è quindi l'appuntamento con le novità introdotte dai regolamenti al quale sono chiamate le Camere di commercio che per prime avvieranno le procedure per la ricostituzione del proprio Consiglio.





CONSUMATORI

# Cncu e Uni firmato il protocollo d'intesa

di Antonella Ciaramella e Paola Di Fabio

**È** stato firmato il 18 ottobre 2011 il protocollo d'intesa tra il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu) e l'Ente nazionale di unificazione (Uni) per promuovere la partecipazione delle associazioni dei consumatori e utenti all'elaborazione di norme volontarie nelle materie di interesse per i cittadini, quali ad esempio l'intermediazione finanziaria, i servizi e la sicurezza domestica.

## Che cos'è l'Uni e cosa fa

L'Uni è una associazione privata senza scopo di lucro fondata nel 1921 e riconosciuta dallo Stato e dall'Unione europea, che studia, approva e pubblica le norme tecniche volontarie – le cosiddette norme Uni – in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario (tranne quelli elettrico ed elettrotecnico). L'elaborazione delle norme tecniche ha l'obiettivo primario di contribuire al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del sistema economico so-

ciale italiano, oltre che di contribuire a promuovere il commercio, proteggere i consumatori e tutelare la qualità dei prodotti e dei processi. È evidente dunque, l'impatto che l'attività dell'Uni ha nella vita quotidiana di ogni singolo consumatore che si affidi alle certificazioni e agli standard di qualità dichiarati dai produttori a salvaguardia dei propri acquisti. Ogni giorno, infatti, i consumatori si fidano di una norma Uni per valutare se gli occhiali da sole sono davvero protettivi, se un filtro solare è efficace oppure se un'automobile può ritenersi sicura.

## Che cosa cambia con il protocollo

Finora, la collaborazione tra consumatori e organismi di certificazione o normazione si limitava a un rapporto unidirezionale in cui i secondi fornivano ai primi informazioni sul proprio operato e in alcuni casi, occasioni di formazione. Attraverso questo protocollo, la cui firma è stata oggetto di una

mercato



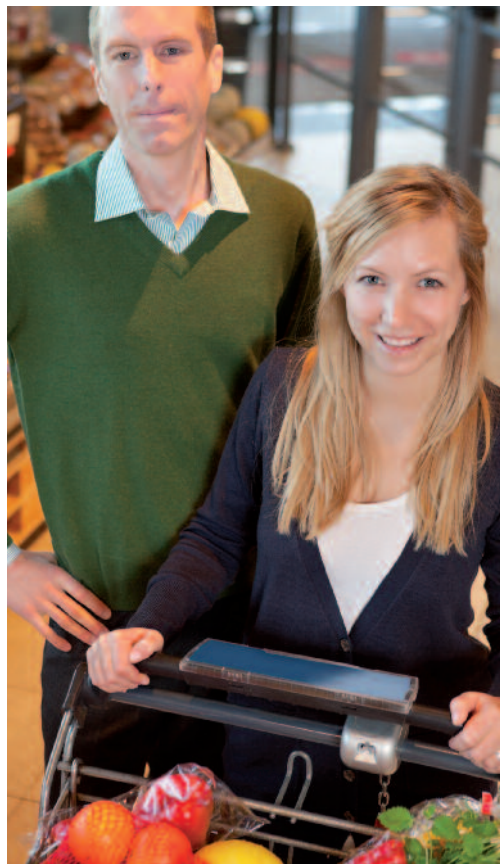
conferenza stampa tra il presidente delegato del Cncu, sottosegretario di Stato Stefano Saglia, e il presidente dell'Uni, Pietro Torretta, si vuole instaurare un dialogo sistematico tra Uni e Cncu che porti a realizzare progetti comuni volti a soddisfare le esigenze dei consumatori. Pertanto per la prima volta il coinvolgimento diretto dei consumatori ha portato a delineare una serie di obiettivi condivisi con l'Ente, quali:

- ▶ diffondere maggiormente la conoscenza del valore delle norme tecniche Uni come elementi di tutela e garanzia dei consumatori;
- ▶ garantire che i rappresentanti dei consumatori siano adeguatamente rappresentati nel processo di normazione;
- ▶ sviluppare norme sulla sicurezza generale dei prodotti per rafforzare ulteriormente la tutela dei consumatori;
- ▶ sviluppare norme sui servizi per accrescere la trasparenza, la qualità e la competitività (e la protezione dei consumatori).

La vera sostanza dell'accordo risiede, dunque, nella possibilità, per la prima volta nella storia dell'Uni, di acquisire la voce delle associazioni dei consumatori nelle commissioni tecniche Uni, invitandole a partecipare, sulla base delle competenze proprie del ruolo da esse rivestito, ovvero di quelle derivanti dal Codice del consumo e da altre disposizioni legislative a tutela dei diritti dei consumatori/utenti, al processo di elaborazione delle norme volontarie. Tali norme, fino ad ora, erano scritte solo dagli stessi produttori.

### Che cosa prevede il protocollo

Il protocollo prevede un piano annuale di intervento condiviso, attraverso il quale individuare le strategie e le modalità di azione. Inoltre, attraverso il protocollo si vuol avviare un'attività di informazione e formazione nei confronti dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori e programmare eventi di discussione e approfondimento aperti al pubblico, come convegni, workshop, forum, sfruttando le sinergie dei rispettivi canali di comunicazione come strumenti di scambio delle conoscenze. Il Cncu, a propria volta, potrebbe proporre all'Uni materie che, in base all'esperienza sul territorio e al contatto con



l'utenza maturata dalle associazioni rappresentative a livello nazionale che lo compongono, debbano essere oggetto di normazione tecnica volontaria.



## DIRETTIVA SERVIZI

# Marchi di qualità: informazione sul web

di Emilio Rossillo

La direttiva europea 2006/123/CE, meglio nota come "direttiva servizi", ha previsto all'articolo 26 una serie di misure volontarie per migliorare la qualità dei servizi che gli Stati membri, in collaborazione con la Commissione europea, hanno il compito di incoraggiare.

## Il requisito dell'accessibilità

Mentre le altre disposizioni contenute nell'articolo 26 hanno un carattere principalmente programmatico, il paragrafo 2 prevede che gli Stati membri provvedano "affinché le informazioni sul significato di taluni marchi e sui criteri di attribuzione dei marchi e di altri attestati di qualità relativi ai servizi siano facilmente accessibili ai prestatori e ai destinatari dei servizi". Altri riferimenti sono presenti nel considerando 102, che richiama l'importanza di rendere accessibili tali informazioni per migliorare la trasparenza, e per fornire ai destinatari criteri comparabili per valutare la qualità dei servizi offerti.

## Informazione attraverso Internet

Per questi motivi, il Decreto legislativo 25 marzo 2010, n. 59, nel recepire la direttiva, ha previsto all'art. 81 uno specifico riferimento ai marchi (e altri attestati) di qualità dei servizi (cfr. box).

I soggetti che istituiscono o gestiscono il marchio hanno l'onere di informare il mercato delle sue caratteristiche, attraverso il sito Internet, strumento oggi prevalente nel marketing. Nel contempo, l'obbligo di comunicazione al Ministero dello Sviluppo economico (Mse), favorisce il monitoraggio del settore e un'ulteriore divulgazione dei marchi, che ne evidenzia le differenti caratteristiche. Con successiva circolare 3635/C del 6 maggio 2010, il Mse ha aggiunto ulteriori dettagli sull'obbligo di comunicazione.

## Decreto legislativo 50/2010

### CHE COSA PREVEDE L'ARTICOLO 81

L'articolo 81 del D.Lgs. 59/2010 prevede che "i soggetti, pubblici o privati, che istituiscono marchi ed altri attestati di qualità relativi ai servizi o sono responsabili della loro attribuzione, rendono disponibili ai prestatori ed ai destinatari, tramite pubblicazione sul proprio sito internet, informazioni sul significato dei marchi e sui criteri di attribuzione dei marchi e degli altri attestati di qualità, dandone contemporaneamente notizia al Ministero dello Sviluppo economico ed evidenziando se si tratta di certificazioni rilasciate sulla base del sistema di accreditamento di cui al Regolamento (CE) n. 765/2008, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008".

## Il lavoro del Ministero

Sulla base delle prime comunicazioni pervenute, il Ministero ha predisposto un elenco dei marchi di qualità dei servizi, classificati secondo vari criteri relativi ai servizi di riferimento, alla loro estensione geografica (nazionale o territoriale), al loro contenuto (qualità intesa in senso generale o altri aspetti specifici), e alle caratteristiche della loro gestione, che può essere esercitata da soggetti pubblici o privati, con o senza l'utilizzo di verificatori esterni. Un punto particolarmente importante riguarda l'eventuale ricorso a organismi di certificazione accreditati secondo il Regolamento (CE) n. 765/2008, successivo alla direttiva servizi, che ha arricchito gli strumenti previsti dal diritto comunitario per la tutela del consumatore. Sebbene esso sia mirato soprattutto ai prodotti, i criteri previsti in tema di accreditamento degli organismi di certificazione sono utilizzabili anche per la certificazione della qualità dei servizi.



## Il marchio come strumento per la qualità

Anche per coerenza con il quadro europeo in materia di certificazione della qualità, si è ritenuto opportuno inquadrare la problematica dei marchi in quella, più generale, degli strumenti per assicurare e garantire la qualità, di cui essi sono solo un esempio. Sul sito web del Ministero dello Sviluppo economico è consultabile un'apposita sezione sulla qualità dei servizi, che comprende:

- ▶ un'introduzione sul concetto di qualità e qualità dei servizi;
- ▶ le certificazioni di qualità (come previste dal regolamento sopra citato);
- ▶ i marchi di qualità e l'elenco (database) dei marchi censiti dal Ministero;

Sono disponibili anche i link ai siti web dei principali enti del settore, quali UNI e Accredia, che hanno collaborato ai testi fornendo propri materiali di studio.

## Il criterio di classificazione dei marchi: lo scenario italiano

Nell'elenco i marchi sono classificati secondo categorie omogenee. A ogni marchio è collegata una specifica scheda riassuntiva, che a sua volta contiene un collegamento al sito Internet del soggetto gestore che contiene le informazioni al pubblico previste dalla norma, nella forma stabilita dal soggetto stesso secondo i suoi criteri di comunicazione. Di seguito i principali aspetti esaminati nell'elenco.

**Carattere:** marchio a carattere settoriale che riguarda uno o più settori dei servizi (ad esempio agenzie immobiliari). Nelle singole schede, oltre al carattere del marchio, vengono indicate le sue specifiche finalità.

**Estensione:** questa distinzione si riferisce invece all'estensione geografica del marchio, che può essere nazionale, o territoriale (ad esempio su base provinciale).

**Contenuto:** si intende chiarire se il marchio ha lo scopo di garantire la qualità intesa in senso generale o altri aspetti specifici, quali l'adesione a un codice di condotta, la sicurezza, l'ambiente, la responsabilità sociale, o altri (ad esempio, la salute). Possono coesistere più caratteristiche, dato che tutti gli aspetti considerati sono oggi ritenuti compresi in un concetto di qualità più ampio. Il concetto di codice di condotta, presente in

numerose normative europee a tutela del consumatore, è oggi definito nel Codice del consumo all'art. 27-bis.

**Gestione:** viene indicato il soggetto gestore del marchio, specificando se si serve o meno di un eventuale verificatore esterno, e in caso positivo se si tratta di un organismo di certificazione accreditato ai sensi del Regolamento 765/2008 o no.

**Sito Internet:** viene riportato il link al sito Internet del soggetto gestore.

**Servizi di riferimento:** vengono indicati il settore o i settori di riferimento, come indicati nelle comunicazioni del soggetto gestore del marchio. Laddove disponibili, ai settori viene aggiunta la classificazione Ateco (Istat) o secondo le categorie relative ai marchi se il marchio è depositato presso l'Ufficio competente per i marchi italiani o comunitari (cfr. punto successivo). Si può anche consultare una tabella dei marchi divisi per settore.

**Deposito del marchio:** se il marchio è stato depositato presso l'Ufficio italiano brevetti e marchi o l'Uami (ufficio competente dell'Unione europea), vengono riportati il numero e la data dell'attestato di registrazione o – se il procedimento è ancora in corso – la data di deposito della domanda.

**Imprese aderenti:** viene riportato il numero delle imprese aderenti a una certa data.

## Il ruolo degli organismi di certificazione

Se per un soggetto pubblico l'utilizzo o meno di soggetti verificatori esterni assume il carattere di una scelta organizzativa, per i soggetti privati, specie se si tratta di rappresentanti delle categorie in questione (ad esempio, associazioni di imprese) l'utilizzo di organismi di certificazione accreditati secondo il citato regolamento europeo può rappresentare un elemento positivo di valutazione. Tuttavia, nel caso dei codici di condotta in genere è la stessa associazione a valutare il comportamento dei propri iscritti.

Va precisato che i dati relativi ai marchi inseriti nell'elenco sono stati forniti dai soggetti che li hanno istituiti o ne curano la gestione, che se ne assumono la responsabilità. Alla sezione è collegata un'appendice normativa, che riassume le principali norme in materia.

## Il panorama dei marchi di qualità

**Carattere:** Sono ancora pochi (11,1% del totale) i marchi di carattere generale, che ri-



## A chi rivolgersi

### PER ENTRARE NELL'ELENCO DEI MARCHI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Chi volesse comunicare l'istituzione di un marchio di qualità relativo ad attività di servizi rientranti nel campo di applicazione della direttiva servizi e del D. lgs. 59/2010 può rivolgersi al Ministero dello Sviluppo economico, Dipartimento Impresa e internazionalizzazione, Direzione Generale del Mercato, della concorrenza, dei consumatori, della vigilanza e della normativa tecnica, Divisione XVII (dirigente Emilio Rossillo, e-mail [emilio.rossillo@sviluppoeconomico.gov.it](mailto:emilio.rossillo@sviluppoeconomico.gov.it), telefono 06.47.05.53.30).

guardano cioè la generalità dei servizi, ad esempio di una certa provincia (e che possono essere estesi anche ai prodotti); molto più diffusi (88,9%) i marchi di carattere settoriale, che riguardano uno o più settori dei servizi (ad esempio ristorazione, turismo, agenzie immobiliari).

**Estensione:** raramente l'estensione geografica del marchio è nazionale (solo nel 7,4% dei casi); è invece prevalente (92,6%) il marchio territoriale, legato a una determinata area geografica (ad esempio regionale o provinciale), per promuovere i servizi (e talvolta i prodotti) del territorio.

**Contenuto/Finalità:** la maggior parte dei marchi (85,2%) serve a garantire la qualità intesa in senso generale, a volte insieme con altri aspetti specifici, quali l'adesione a un codice di condotta, la sicurezza e la salute, l'ambiente, la promozione dei prodotti del territorio o altri (per esempio la responsabilità sociale d'impresa). Del resto, tutti questi aspetti sono oggi ritenuti come facenti parte di un concetto di qualità più ampio, che si arricchisce di contenuti ambientali e sociali, superando una visione "egoistica" del consumatore. Tra le altre finalità la più significativa – dopo la tutela ambientale – riguarda la promozione dei prodotti del territorio, soprattutto nel caso della ristorazione, che spesso è collegata all'utilizzo di prodotti alimentari tipici o comunque originari della zona.

**Gestione:** il soggetto gestore del marchio è in genere pubblico (94,4% dei marchi censiti), mentre in alcuni casi esso viene istituito e gestito da associazioni di categoria o ambientaliste. Tuttavia, spesso al gestore pubblico si uniscono con varie forme di colla-

borazione altri soggetti privati – quali associazioni di imprese o di consumatori – specie nel caso dei codici di condotta.

Tra gli enti pubblici che gestiscono marchi di qualità dei servizi il primo posto spetta alle Camere di commercio (35,2% del totale); seguite dagli Enti parco (molti marchi esaltano caratteristiche ambientali); dalle Province e dalle Regioni (rara la presenza di marchi comunali, presenti solo in Emilia-Romagna). Per la metà dei marchi considerati il soggetto gestore si serve di un verificatore esterno, ma solo in alcuni casi (6 su 54, pari all'11,1%) si tratta di organismi di certificazione accreditati ai sensi del Regolamento 765/2008.

**Servizi di riferimento:** dalle comunicazioni del soggetto gestore del marchio è possibile individuare tre categorie principali, alle quali afferisce l'85,2% dei marchi; mentre i rimanenti si dividono tra varie attività, tra le quali vanno segnalati i musei<sup>1</sup>. La categoria prevalente è quella dei servizi turistici e di ristorazione, che raggruppa il 64,8% dei marchi; gruppi minori sono quello delle agenzie immobiliari e dei servizi vari, che riuniscono attività diverse, in genere legate dall'appartenenza territoriale.

**Deposito del marchio:** molti marchi sono stati depositati presso l'Ufficio italiano brevetti e marchi; alcuni, per ottenere una tutela continentale, presso l'Uami. Tra le iniziative di carattere locale, tuttavia, molte non prevedono alcuna forma di tutela legale del marchio verso eventuali imitatori, mentre sono previsti meccanismi di controllo interno verso aderenti che non rispettano il disciplinare o il regolamento del marchio stesso.

**Imprese aderenti:** il numero delle imprese aderenti varia moltissimo, dalle 4-5 di alcuni marchi a carattere locale alle oltre 5.000 del marchio "Ospitalità italiana", sostenuto dal sistema delle Camere di commercio, che unisce aspetti nazionali e territoriali. Altri marchi di notevole impatto sono stati promossi dalla Regione Toscana (circa 900 tra ristoranti e negozi) e dalla Provincia Autonoma di Bolzano, per la quale però mancano dati specifici relativi al settore dei servizi, trattandosi di un cosiddetto "marchio ombrello" a valenza generalizzata.

<sup>1</sup> I servizi museali non sono ricompresi nella direttiva servizi se svolti da enti pubblici; tuttavia i marchi esaminati sono aperti anche alla partecipazione di musei privati.

IL RUOLO DI ACCREDIA

# L'accreditamento in Italia dalla nascita a oggi

di Antonella D'Alessandro

prodotti

L'Unione europea definisce l'Accreditamento come «Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità».

La definizione è tratta dal Regolamento della Comunità europea n. 765/CE/2008, che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti. Con questo atto il sistema di accreditamento – sia esso volontario o cogente – viene ufficialmente riconosciuto come strumento di regolazione e protezione dell'interesse pubblico nella libera circolazione dei beni e dei servizi all'interno della comunità. Il sistema di accreditamento, così determinato, viene infine armonizzato dall'EA (European Accreditation, forum europeo di accreditamento), che già da tempo opera in tal senso, seppure prevalentemente in ambito volontario.

## A che cosa serve l'accreditamento

L'Unione europea, con l'emanazione del Regolamento, riconosce ufficialmente un ruolo fondamentale alle certificazioni accreditate, sia per favorire la circolazione delle merci tra gli Stati membri, sia per garantire la tutela di interessi pubblici, come la salute e la sicurezza in generale,



la protezione dei consumatori e dell'ambiente. L'accreditamento, quindi, costituisce e costituirà sempre di più un valore aggiunto per le imprese europee, fornendo, rispetto alla concorrenza dei paesi extra-europei, prodotti garantiti sia per qualità che per sicurezza. Fermo restando che, nei casi in cui la certificazione è obbligatoria, anche i prodotti extraeuropei dovranno essere certificati per essere immessi nel mercato unico eu.

## Gli ambiti di attività

L'attività di accreditamento, secondo la volontà del legislatore comunitario, dovrebbe



L'Unione europea,  
con l'emanazione  
del Regolamento, riconosce  
ufficialmente un ruolo  
fondamentale alle certificazioni  
accreditate

coprire tutte le attività di valutazione della conformità, settore volontario e settore cogente, prevedendo che nei diversi ambiti, l'accreditamento possa essere rilasciato solamente da un unico ente di accreditamento in ciascuno Stato membro, oppure dalle Autorità nazionali che ritengano e dimostrino di possedere i mezzi adeguati per effettuare esse stesse tale valutazione.

L'Italia con il Decreto interministeriale del 22 dicembre 2009 ha designato Accredia (nato dalla fusione di Sinal e Sincert, con il contributo di Sit e Iss) come unico organismo nazionale autorizzato a svolgere l'attività di accreditamento.

### La struttura di Accredia

Tra i soci di diritto dell'ente figurano ben nove Ministeri. Accredia opera sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo economico, suo principale interlocutore e amministrazione capofila rispetto agli altri Ministeri che hanno contribuito alla sua regolamentazione e al suo riconoscimento. Inoltre l'ente riunisce in tutto 67 associati, tra soggetti istituzionali, scientifici e tecnici, economici e sociali, che hanno interesse nelle attività di accreditamento e certificazione, tra cui tutte le principali organizzazioni imprenditoriali, dell'industria, dell'agricoltura, dell'artigianato, del commercio. Lo scenario che si profila a circa due anni dalla nascita dell'ente mostra una tendenza a una strutturazione più composta rispetto all'attuale organizzazione, articolata in quattro dipartimenti: certificazione e ispezione; laboratori di prova; laboratori di prova per la sicurezza alimentare; laboratori di sistemi di taratura. Si vuole infatti rispondere ai nuovi compiti a esso affidati per la gestione di una serie di accreditamenti in specifici settori del cosiddetto cogente, lasciando intatto il potere

pubblico per il rilascio delle autorizzazioni alla certificazione e conseguente notifica degli organismi alla Commissione europea da parte del Ministero dello Sviluppo economico come contact point comunitario per la banca dati "NANDO" (New Approach Notified and Designated Organisations - <http://ec.europa.eu/enterprise/newapproach/nando>).

Lo strumento che si è adottato è quello della stipula di convenzioni ad hoc in una sorta di face to face con i singoli Ministeri.

### Le convenzioni stipulate

Il primo di questi atti di attribuzione è del 13 giugno 2011, e riguarda la convenzione stipulata con il Ministero dello Sviluppo economico con cui si affida all'ente unico l'accreditamento degli organismi di valutazione che operano in conformità a sei direttive del nuovo approccio: Sicurezza dei giocattoli (2009/48/CE), MID - strumenti di misura (2004/22/CE); Caldaie ad acqua calda (1992/42/CE); PED - attrezzature a pressione (1997/23/CE); ATEX - apparecchi e sistemi di protezione destinati a essere utilizzati in atmosfera potenzialmente esplosiva (1994/09/CE); Compatibilità elettromagnetica (2004/108/CE).

Successivamente, Accredia ha siglato anche un protocollo d'intesa con il Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti sul servizio europeo di telepedaggio (SET), e la convenzione tripartita con Ministero del Lavoro, salute e politiche sociali e Sviluppo economico per la marcatura di ascensori (1995/16/CE); macchine (2006/42/CE); bassa tensione (2006/95/CE); dispositivi di protezione individuale (1989/686/CEE). Inoltre, in applicazione della direttiva 2010/35/CE, e coerentemente con quanto indicato in un'apposita circolare del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti -



DG Motorizzazione, Accredia ha avviato l'attività di accreditamento degli Organismi notificati per le attrezzature a pressione trasportabili.

### La direttiva sulla sicurezza giocattoli

Ma la prima e più importante affermazione del ruolo dell'Ente nel settore cogente è avvenuta con il recepimento della Direttiva n. 2009/48/CE sulla Sicurezza dei giocattoli, d. lgs 54/2011 che per questo aspetto troverà piena attuazione dal prossimo 12 maggio 2012; nel quale, si indica addirittura "ex lege" l'accREDITamento di Accredia come prerequisito per la notifica degli organismi che effettuano la valutazione di conformità CE dei giocattoli.

Le convenzioni cui si è fatto cenno (si rinvia ai siti web [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) e [www.accredia.it](http://www.accredia.it) per una consultazione completa dei documenti e della relativa circolare esplicativa) e l'investitura ex lege di cui sopra, rappresentano il compimento di quanto previsto nel Regolamento comunitario n. 765 del 2008, ossia l'impiego dell'organismo unico di accREDITamento sia nel settore volontario che nel settore cogente.

### Accredia nel rapporto con i ministeri

Il rapporto con i ministeri è continuo e se ne prevede a questo punto una intensificazione graduale, non solo per il fatto che i ministeri hanno contribuito alla sua nascita nel 2009 e sono soci di diritto dell'ente, ma anche, e soprattutto, per il fatto che rappresentanti ministeriali sono presenti in tutti i suoi organi sociali (assemblea, consiglio direttivo, collegio sindacale, comitato di indirizzo e garanzia, comitato di coordinamento tra le amministrazioni socie e Accredia).

In più, i ministeri ora sono impegnati anche direttamente nel rilascio degli accREDITamenti. Per garantire una maggiore omogeneità d'indirizzo in tutti i Comitati, i rappresentanti dei ministeri infatti partecipano al Comitato di accREDITamento (cui sono invitati tutti i presidenti dei Comitati settoriali). Inoltre hanno un ruolo significativo nei singoli Comitati, anche perché lo statuto di Accredia predilige che il ruolo di presidenza in ciascun Comitato venga assegnato a persona rappresentante dei ministeri.

### Per saperne di più

#### ACCREDIA SU INTERNET

Per avere informazioni più dettagliate è possibile consultare il sito di Accredia. Da questo è possibile accedere ai quattro Dipartimenti dell'ente, ai regolamenti di funzionamento dei vari organi sociali, all'organigramma, alla governance, alle tariffe applicate, ai certificati rilasciati, alle iniziative nazionali, comunitarie e internazionali cui Accredia partecipa, tenuto conto che lo stesso aderisce come membro sia al sistema degli organismi di accREDITamento europei (EA) che internazionali (IAF e ILAC) ed è firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento (MLA/MRA).

Di rilievo per gli interessati, infine, la guida online per la singola tipologia di accREDITamento richiesto.

Attraverso i Comitati settoriali (al momento sette) i ministeri potranno valutare l'attività che Accredia svolge nella fase di istruttoria delle domande di accREDITamento che pervengono all'ente e – attraverso relazioni dettagliate – avere contezza della realtà operativa dell'organismo cui dovrebbe essere rilasciato il certificato di accREDITamento, successivamente spendibile presso i ministeri per ottenere l'autorizzazione alla certificazione.

Questo sistema rende chiaro che si stanno accorciando le distanze tra Accredia e ministeri proprio per il fatto che le due realtà sono oramai complementari e l'una rischia di svolgere un ruolo parziale senza l'aggrancio a monte o a valle con l'operato dell'altro.

### La Commissione di sorveglianza

Intanto la Commissione di sorveglianza su Accredia – ormai strutturata sia in termini di composizione che di funzionamento – sta svolgendo la sua missione. Nel 2011 si sono tenute sette riunioni, con un'ottava in calendario per il 14 dicembre.

Le tariffe applicate

Su un livello di particolare delicatezza si pone la questione delle tariffe che Accredia applica e andrà ad applicare. Sul punto, il Regolamento comunitario 765 è molto chiaro: le tariffe dovranno coprire i costi del servizio effettivamente reso e l'ente non





può perseguire fini di lucro. Queste disposizioni hanno imposto ad Accredia di rivisitare la sua posizione sul mercato come soggetto privato cui è stata delegata una funzione di autorità pubblica. Coerentemente Accredia -ha avviato azioni correttive sul sistema tariffario applicato fino a quel momento nel settore volontario, impegnandosi a una riduzione graduale, per

assicurare un contenimento dei costi per le imprese e slegare il cosiddetto diritto di mantenimento al fatturato del soggetto che chiede l'accreditamento. La primavera 2012 è il termine, infine, nel quale la Commissione di sorveglianza ha deciso di analizzare la questione per ottenere i necessari aggiornamenti sulle tariffe.

STOP ALLE LAMPADE PER MINORI E GESTANTI

# Apparecchiature per uso estetico più rigide le norme di sicurezza

di Riccardo Chiesi

prodotti

**È** stato pubblicato sulla Gazzetta ufficiale n. 163 del 15 luglio 2011, il decreto 12 maggio 2011, n. 110, con il quale il Ministro dello Sviluppo economico, di concerto con il Ministro della Salute, ha adottato il regolamento che aggiorna l'elenco delle apparecchiature elettromeccaniche per uso estetico e ne indica le caratteristiche tecnico-dinamiche, le modalità di esercizio, di applicazione e le cautele d'uso, in attuazione dell'articolo 10, comma 1, della Legge 4 gennaio 1990 n. 1.

## L'iter del provvedimento

Finalmente operatori, utenti e produttori di macchinari avranno un quadro certo delle apparecchiature utilizzabili nei centri estetici. Soprattutto si conosceranno, grazie alle schede tecniche, le caratteristiche tecnico-dinamiche, le modalità di esercizio e le cautele d'uso relative a ciascun apparecchio. Tutto questo dopo vent'anni di complessi negoziati, a causa delle difficoltà emerse nel determinare le caratteristiche tecniche, i meccanismi di regolazione, le modalità di esercizio e di applicazione nonché le cautele d'uso degli apparecchi elettromeccanici. Un'attività iniziata qualche tempo dopo l'emanazione della legge con la creazione del gruppo di lavoro che doveva portare alla bozza del decreto ex articolo 10 della Legge 1/90, cui hanno partecipato rappresentanti dei due Ministeri, dell'Istituto Superiore di Sanità, dell'Ispecl e delle principali organizzazioni nazionali delle categorie economiche interessate.

## Le principali novità

La novità più importante del provvedimento è lo stop all'utilizzo di lampade per l'abbronzatura ai minori di 18 anni, alle donne in gravidanza, a soggetti che hanno sofferto

o soffrono di neoplasie e che si scottano con facilità a seguito dell'esposizione a raggi solari.

## Le apparecchiature consentite e quelle vietate

Il decreto pone fine al contenzioso durato molti anni sull'uso dell'elettrodepilatore ad aghi, della luce pulsata per l'epilazione, del laser per l'epilazione e della radiofrequenza da parte delle estetiste. L'Istituto Superiore di Sanità sosteneva che questi macchinari non dovevano essere utilizzati dalle estetiste, e quindi potevano essere oggetto di sequestro. Il nuovo decreto sancisce invece che il loro impiego è legittimo. Rimane però in vigore il divieto di usare la luce pulsata per il fotoringiovanimento e la cavitazione per la cellulite.

## Norme più rigorose e vantaggi generalizzati

In generale, tutte le apparecchiature utilizzate per le attività estetiche dovranno rispettare le normative di sicurezza e precise specifiche tecniche. Diventano dunque più rigide le norme per la sicurezza e aumentano le tipologie di apparecchi che dovranno rispettare tali norme.

Un indubbio vantaggio per la salute dei consumatori, che viene di certo più tutelata; ma anche produttori e distributori delle apparecchiature ed estetisti ne trarranno beneficio, in quanto potranno ora operare in un contesto normativo certo e aggiornato.

## Conseguenze per gli estetisti

Il decreto non prevede disposizioni transitorie per l'adeguamento di tutte le apparecchiature alle norme di sicurezza; di conseguenza occorre provvedere subito ad adeguare le apparecchiature, contattando il produttore o il distributore autorizzato.



Per facilitare le verifiche di conformità da parte degli estetisti, il decreto contiene le schede di ogni apparecchiatura con le norme di sicurezza relative a ciascuna di esse. Le schede debbono essere confrontate con le caratteristiche del macchinario. Se non c'è corrispondenza bisogna contattare il produttore e richiederne l'adeguamento. Se ciò non è possibile, l'apparecchiatura va sostituita. In seguito all'adeguamento, il produttore deve rilasciare all'estetista un attestato in cui dichiara che l'apparecchiatura è stata resa conforme a quanto stabilito nella relativa scheda tecnica dell'allegato 2 al decreto. Per evitare di incorrere in responsabilità civili o addirittura penali, è necessario sospendere l'utilizzo delle apparecchiature non a norma.

### Gli altri adempimenti

Gli operatori devono obbligatoriamente detenere presso il loro esercizio l'elenco aggiornato delle apparecchiature in uso con le relative schede tecniche, a disposizione degli organi di vigilanza.

Il decreto non prevede sanzioni. Tuttavia, in caso di mancato adeguamento, se gli organi di vigilanza trovano apparecchiature non a norma, possono disporre la sospensione dell'attività e il sequestro dei macchinari. L'articolo 5 prevede che non sia più necessario il recepimento delle norme di sicurezza tramite una normativa apposita ma che le apparecchiature debbano essere automaticamente adeguate alle nuove norme di sicurezza.

### L'allegato alla legge 1/90

#### QUESTI GLI APPARECCHI ELETTROMECCANICI PER USO ESTETICO

- ▶ vaporizzatore con vapore normale e ionizzato non surriscaldato
- ▶ stimolatori a ultrasuoni e stimolatori a microcorrenti
- ▶ disincrostante per pulizia con intensità non superiore a 4 mA
- ▶ apparecchio per l'aspirazione dei comedoni con cannule e con azione combinata per la levigatura della pelle con polvere minerale o fluidi o materiali equivalenti
- ▶ doccia filiforme ad atomizzatore con pressione non superiore a 80 kPa
- ▶ apparecchi per massaggi meccanici al solo livello cutaneo, per massaggi elettrici con oscillazione orizzontale o rotazione
- ▶ rulli elettrici e manuali
- ▶ vibratori elettrici oscillanti
- ▶ apparecchi per massaggi meccanici o elettrici picchiettanti
- ▶ solarium per l'abbronzatura con lampade UV-A o con applicazioni combinate o indipendenti di raggi ultravioletti (UV) ed infrarossi (IR)
- ▶ apparecchi per massaggio ad aria o idrico con aria a pressione non superiore a 80 kPa
- ▶ scaldacera per ceretta
- ▶ attrezzi per ginnastica estetica
- ▶ attrezzature per manicure e pedicure
- ▶ apparecchi per il trattamento di calore totale o parziale tramite radiofrequenza resistiva o capacitiva
- ▶ apparecchio per massaggio aspirante con coppe di varie misure e applicazioni in movimento, fisse e ritmate e con aspirazione non superiore a 80 kPa
- ▶ apparecchi per ionoforesi estetica sulla placca di 1 mA ogni 10 centimetri quadrati
- ▶ depilatori elettrici ad ago, a pinza o accessorio equipollente o ad impulsi luminosi per foto depilazione
- ▶ apparecchi per massaggi subacquei
- ▶ apparecchi per pressomassaggio
- ▶ elettrostimolatore a impulsi
- ▶ apparecchi per massaggio ad aria compressa con pressione superiore a 80 kPa
- ▶ soft laser per trattamento rilassante, tonificante della cute o fotostimolante delle aree riflessogene dei piedi e delle mani
- ▶ laser estetico defocalizzato per la depilazione
- ▶ saune e bagno di vapore

## CONCILIAZIONE PARITETICA

# Uno strumento di successo per risolvere il contenzioso

di Paola Di Fabio

“La conciliazione paritetica è e deve essere sempre più un valore aggiunto per le imprese, un fattore di concorrenza; è una delle tre “gambe” su cui si regge il sistema Agcom di risoluzione alternativa delle controversie tra utenti e gestori”. È quello che ha dichiarato il presidente dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni Corrado Calabrò in occasione dell’audizione tenutasi presso il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti il 14 luglio 2011. L’incontro è stato l’occasione per fare il punto sull’utilizzo di questo strumento.

## Che cos’è la conciliazione paritetica

La conciliazione paritetica è un mezzo per risolvere controversie, che si svolge attraverso il confronto tra consumatore e azienda, tramite loro rappresentanti definiti “conciliatori”.

La sua caratteristica sta nel fatto che i conciliatori, quando si incontrano per cercare di risolvere la controversia, si confrontano direttamente e senza l’intervento di un terzo. In Italia fa il suo ingresso nel 1989, quando alcune associazioni di consumatori e la compagnia telefonica SIP (oggi Telecom Italia), operante all’epoca in regime di monopolio, convengono di risolvere le controversie tra consumatori e azienda istituendo un organo conciliativo, composto da un rappresentante dell’azienda e da uno del consumatore, proveniente da una delle associazioni dei consumatori. Dopo le prime sperimentazioni in alcune regioni, l’accordo è stato esteso a tutto il territorio nazionale, grazie al riconoscimento economico di un progetto pilota approvato dall’Unione europea negli anni ’90. All’esperienza di Telecom Italia hanno fatto seguito numerose altre aziende, tanto che oggi le procedure conciliative paritetiche sono state adottate in vari settori: telefonia, banche, assicurazioni, energia, ordini professionali.

## Diverse tipologie di mediazione e conciliazione: a chi si deve presentare l’istanza?

L’Agcom, nel settore delle comunicazioni elettroniche (anche per la telefonia) si occupa di controversie tra consumatori e operatori inerenti il mancato rispetto di:

- ▶ normativa sul servizio universale e diritti degli utenti finali
- ▶ delibere dell’autorità
- ▶ condizioni contrattuali
- ▶ carte dei servizi

In particolare si può consultare l’art. 2, comma 1 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS. Per queste controversie, è previsto, in primo luogo, che il tentativo di conciliazione sia proposto al Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) territorialmente competente che abbia già firmato la convenzione bilaterale con l’Autorità per l’esercizio delle funzioni delegate.

Stabilisce a tale proposito l’art. 3 del Regolamento citato che “il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa”.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione dell’istanza.

Dopo il termine stabilito le parti possono presentare ricorso giurisdizionale, anche quando la procedura conciliativa non sia stata conclusa.

Il Co.re.com territorialmente competente per l’esperimento del tentativo di conciliazione è individuato in base al luogo della postazione fissa (televisore, telefono ecc.) a uso dell’utente finale ovvero, negli altri casi, al



domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale.

In alternativa al tentativo obbligatorio di conciliazione descritto, quando il Co.re.com territorialmente competente non sia titolare della delega, a svolgere la funzione conciliativa, gli interessati possono esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, anche in via telematica, dinanzi agli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (Camere di commercio territorialmente competenti; organismi di conciliazione previsti dall'articolo 141 del Codice del consumo oppure a quelli riconosciuti dal Ministero della giustizia).

L'utente inoltre può (in tal caso non si tratta di un tentativo obbligatorio di conciliazione) rivolgersi agli organismi istituiti con accordi tra gli operatori ed associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, purché detti organismi operino a titolo gratuito e rispettino i principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione 2001/310/CE. L'elenco aggiornato degli organi di conciliazione è disponibile sul sito web dell'Autorità. (art. 13 del Regolamento citato).

### I numeri

Nel corso dell'audizione sono stati resi noti alcuni dati: nel solo 2010 le controversie proposte al Comitato regionale per le comunicazioni sono state 50.000; 13.000 quelle presso le Camere di commercio e circa 12.000 le conciliazioni paritetiche tra un rappresentante delle associazioni e uno del-

l'azienda interessata, sulla base di singoli protocolli stipulati.

In accordo con le associazioni dei consumatori, il presidente dell'Agcom non ha esitato a riconoscere il ruolo indiscusso delle associazioni nell'attività di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

### I limiti dello strumento

Tuttavia, ci sono dei limiti in questo meccanismo, che sono stati così sintetizzati dai rappresentanti dei consumatori: il primo riguarda

il finanziamento della procedura, gratuita per i consumatori. Di qui la necessità di individuare un nuovo meccanismo: le associazioni dei consumatori hanno evidenziato come, purtroppo, non sia più sostenibile il fatto che le attività delle associazioni dei consumatori siano svolte gratuitamente. La quota di iscrizione che, in piena autonomia, le diverse associazioni possono chiedere al consumatore non è sufficiente, infatti, a coprire le spese dell'attività, nel momento in cui sono venuti meno i finanziamenti del Ministero dello Sviluppo economico, supportati dal fondo derivante dalle sanzioni antitrust.

### Verso un futuro a pagamento?

Il Presidente dell'Agcom ritiene improbabile che i fondi antitrust vengano riaperti a causa della perdurante crisi economica. L'Autorità sta ragionando sull'opportunità di eliminare dalla proposta di modifica del regolamento controversie, attualmente in consultazione pubblica, l'espressione "a titolo gratuito", come requisito per poter ottenere il riconoscimento da parte dell'AgCom. La percentuale degli utenti business che ricorrono alla paritetica è, inoltre, in costante aumento; di conseguenza è ragionevole prevedere l'introduzione di una forma di contributo alle spese da parte dell'utenza – almeno da parte di quella business – senza intaccare il ruolo sociale delle associazioni. Inoltre l'Agcom sta valutando l'ipotesi di proporre l'attivazione di un proprio fondo dove far confluire le somme derivanti delle multe comminate alle aziende nel settore delle telecomunicazioni.

DOPO IL PASSAGGIO DELL'IVA DAL 20 AL 21%

# Istituito un tavolo di confronto sulle dinamiche dei prezzi

di Massimo Greco

prezzi

**D**opo l'incremento dal 20 al 21% dell'aliquota Iva ordinaria, attuata con il decreto legge n. 138 del 2011, convertito con legge n. 148 del 2011, il Garante per la sorveglianza dei prezzi e il Capo Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione hanno istituito un nuovo organismo di approfondimento e analisi delle dinamiche inflazionistiche: il Tavolo di confronto sulla trasparenza delle dinamiche dei prezzi, per verificare la presenza di adeguate condizioni di trasparenza nei mercati e l'assenza di anomalie e fenomeni speculativi.

## Uno strumento inclusivo

A questo nuovo strumento, definito stabilmente sin dalla sua prima riunione del 12 ottobre 2011, partecipa l'intera filiera dei rappresentanti dei principali settori coinvolti: associazioni dell'industria e del commercio, dell'artigianato e della distribuzione; gli organismi sindacali, il mondo assicurativo e bancario, il sistema delle cooperative e dei consumatori, con una rappresentanza stabile del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti.

## L'indipendenza dell'analisi

Istituto nazionale di statistica e Unioncamere sono inoltre coinvolti in veste di soggetti terzi e tecnici, per preservare e garantire l'indipendenza delle analisi e delle conclusioni scaturite dal confronto delle diverse posizioni dei soggetti invitati. Il tavolo, che il 25 novembre è giunto alla sua terza riunione (la seconda è stata tenuta l'8 novembre), comincerà a verificare con il supporto dell'Istat i primi dati ufficiali statistici disponibili sull'incidenza del passaggio dell'aliquota Iva dal 20 al 21%, sulla dinamica generale dell'inflazione nazionale e sui settori più a rischio.



## Gli obiettivi

Nello specifico, come detto, l'obiettivo di questa iniziativa – accolta positivamente da tutte le parti sociali – è la creazione di un forum stabile di analisi settoriali, tecniche ed approfondite che, partendo dall'esigenza di verificare l'effettiva incidenza delle variazioni fiscali intervenute a decorrere dal 17 settembre sui prezzi dei beni di consumo assoggettati ad aliquota ordinaria, permettano di condividere i risultati di apposite indagini nei mercati e nei contesti più a rischio inflazione, sia per ragioni legate a eventuali pressioni interne, sia a crisi in-



Obiettivo di questa iniziativa è creare un forum stabile di analisi settoriali che parta dall'esigenza di verificare l'effettiva incidenza delle variazioni fiscali sui prezzi finali



prezzi

ternazionali sui mercati d'origine, all'ingrosso e delle materie prime.

### Il funzionamento

Operativamente, il Tavolo propone una serie di ambiti di indagine, tra cui il settore energetico, l'analisi dell'inflazione importata, la dinamica del Pil e l'incidenza dell'export in Italia, nei quali le parti interessate presentano i propri approfondimenti. Quindi, con il supporto tecnico dell'Istat e di Unioncamere, si verificano le possibili cause e condizioni di sviluppo: in ultima analisi l'obiettivo finale è di trasferire in un

sistema di confronto stabile le diverse tematiche di interesse sociale e valutarne in maniera condivisa le criticità e le possibili manovre di rilancio.

### L'incontro di dicembre

Nell'incontro di dicembre il tavolo di confronto sulla trasparenza delle dinamiche dei prezzi ha affrontato i campi d'indagine proposti dal Garante, per definire una comune azione di intervento tra i diversi attori.

## CARBURANTI

# La Commissione tecnica valuta le dinamiche dei prezzi

di Massimo Greco

prezzi

Il 16 settembre 2011 si è riunita la Commissione prezzi carburanti per prevenire, attraverso gli strumenti della moral suasion e della riflessione condivisa, eventuali comportamenti speculativi in occasione del passaggio dell'aliquota ordinaria (applicata anche sui prodotti carburanti) dal 20 al 21 per cento, in applicazione del decreto n. 138 del 2011, convertito con legge n. 148 del 2011.

In particolare, la riunione è stata l'occasione per condividere gli esiti dell'analisi statistica e gli approfondimenti legati ai fondamentali internazionali del mercato dei carburanti – ovvero la dinamica dei prezzi del petrolio di riferimento e la corrispondente quotazione dei prodotti raffinati utilizzati per ottenere la benzina e il diesel commercializzati in Italia – per verificare l'esistenza di un piano concordato di variabili da monitorare onde analizzare gli esiti, sul mercato interno, di eventuali turbamenti sul versante europeo.

## Differenze fra Italia ed Europa

L'incontro della Commissione ha offerto l'occasione per analizzare i dati statistici relativi alla dinamica del differenziale tra i prezzi senza Iva e senza accisa dei prodotti italiani (benzina e diesel) e la relativa media europea (con riferimento particolare alla media dell'Area euro). Successivamente è stata analizzata la dinamica delle variazioni della componente fiscale sui prodotti carburanti (soggetta a diverse e successive variazioni in aumento negli ultimi mesi) e l'incidenza che la stessa ha sul prezzo al consumo finale.

Con molta probabilità la Commissione si riunirà ancora una volta, prima di fine anno, per verificare le dinamiche di prezzo dell'intero 2011, confrontandoli con quelli degli anni precedenti, dal 2008 in poi.







## IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE

# I risultati dell'indagine della Gdf sull'esposizione dei prezzi di vendita

di Massimo Greco

Il Garante per la sorveglianza dei prezzi, nell'attività di monitoraggio dei mercati e verifica dei prezzi a tutela dei consumatori ha realizzato, in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di finanza, un ciclo di verifiche sulla corrispondenza tra i prezzi dei prodotti petroliferi esposti e pubblicizzati presso gli impianti di distribuzione carburanti e quelli effettivamente praticati ai consumatori; nonché sulla loro corretta visibilità ai sensi del Codice del consumo.

### Comportamenti corretti

Dopo una notevole quantità di controlli eseguiti dai reparti territoriali della Guardia di finanza tra maggio e luglio 2011, su 829 punti vendita nelle 20 regioni italiane, è emerso che quasi l'88% dei gestori (726 impianti) esponeva regolarmente il proprio prezzo. Poco più del 12% ha presentato un profilo complessivamente sanzionabile (per un totale di 105 irregolarità); di questi, solo un quinto era responsabile della mancata corrispondenza tra prezzo esposto e praticato (21 violazioni, pari a poco più del 2% sul totale dei controlli). Per gli altri, è stata riscontrata la mancata esposizione del prezzo in modo visibile dalla carreggiata (84 violazioni, corrispondenti al 10% circa sul totale dei controlli). Insomma, nella grande maggioranza dei casi, i gestori hanno avuto un comportamento corretto.

### Le modalità di indagine

I dati sono stati analizzati per tipologia d'infrazione e fascia oraria di verifica e sono stati successivamente aggregati per area geografica di riferimento.

Le tipologie analizzate sono la mancata esposizione al pubblico della necessaria cartellonistica informativa e l'esatta corri-

spondenza del prezzo praticato alla colonnina con il prezzo pubblicizzato ex articolo 15 del d.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del consumo)

Le verifiche sono state realizzate sia durante l'orario di apertura dei punti vendita, sia durante la fascia oraria di chiusura per verificare la quantità e qualità delle informazioni offerte al consumatore nell'arco dell'intera giornata, misurando così il livello di tutela del cittadino e di trasparenza sul prezzo rilevabile nell'intera fase distributiva della filiera dei carburanti.

### L'aggregazione per macroaree

Per ottenere dati medi confrontabili per fasce territoriali, le 20 Regioni sono state successivamente riaggregate in 4 aree geografiche distinte: Nord-Ovest (4 regioni), Nord-Est (4 regioni), Centro Italia (4 regioni), Mezzogiorno (8 regioni).

In particolare, in relazione ai dati aggregati per macroaree, va evidenziato come quasi metà delle infrazioni siano state rilevate nel Mezzogiorno. Tuttavia, in questo territorio si sono anche concentrati più della metà dei controlli: per la precisione, il 53,1% degli impianti controllati, contro il 31,9% del Nord (di cui il 19,7% al Nord-Ovest), e il 15,1% del Centro Italia. Pertanto, se si considera il tasso di irregolarità, calcolato come rapporto tra numero di irregolarità e verifiche effettuate per area geografica, si va dall'11,4% del Mezzogiorno, al di sotto della media nazionale del 12,7%, al 16% del Centro Italia.

### Le irregolarità

La mancata esposizione in modo visibile della cartellonistica con il prezzo dalla carreggiata prevale in tutte le ripartizioni territoriali tra le due tipologie di irregolarità: la quota va da un minimo del 76% nel Mezzo-



giorno al massimo dell'85% nelle regioni del Centro.

Prevalgono, in tutte le aree del paese, le irregolarità ravvisate durante l'orario di apertura dell'impianto: la quota va da un minimo del 76% nel Mezzogiorno, fino a un massimo del 92,3% nelle regioni del Nord-Est. La stessa prevalenza, sia in termini di tipologia di infrazione che di fascia oraria, è stata riscontrata anche nell'analisi realizzata per ognuna delle 20 regioni.

### I dati per regioni

Rapportando il numero di impianti irregolari sul totale del campione osservato si può dedurre che, in termini relativi, il tasso di irregolarità è relativamente più alto in Sicilia, con 74 verifiche (31,1%). Sardegna, Emilia Romagna, Umbria e Marche hanno un tasso compreso tra il 20 e il 30%. Tra le regioni più virtuose, invece, il Friuli Venezia Giulia (23 verifiche), con un tasso d'irregolarità nullo. Seguono Puglia, Abruzzo, Piemonte e Veneto con valori inferiori al 10%. Sotto la media nazionale (12,7%) anche Toscana e Campania.

### Una garanzia di tutela

Sia da un'analisi complessiva dei dati aggregati, che dalla verifica delle diverse tipologie di infrazione (solo il 2% circa dei

distributori, degli 829 verificati, esponeva un prezzo diverso da quello praticato alla pompa) è possibile constatare che, pur considerando la pesante congiuntura economica attraversata dal nostro Paese e la prolungata tensione sui prezzi internazionali che ha interessato l'intero settore petrolifero, il nucleo portante della tutela del consumatore nel mercato dei carburanti – ovvero la trasparenza sul prezzo fornita dai gestori attraverso le norme del Codice del consumo – continua a essere una garanzia di risparmio e un valido strumento informativo per gli automobilisti. L'attenzione posta in questi mesi dal Governo sul settore petrolifero attraverso il recente varo della riforma della rete distributiva dei carburanti, nonché il continuo controllo e monitoraggio della dinamica dei prezzi e del livello di tutela dei consumatori messo in campo dal Garante per la sorveglianza dei prezzi, rappresentano un valido contributo alla razionalizzazione del settore e, nel contempo, alla tutela dei diritti dei cittadini.



OSSERVATORIO PREZZI E TARIFFE

# Il monitoraggio del prezzo dei carburanti sulle autostrade

di Massimo Greco

**A**pochi mesi dalla partenza del sistema di monitoraggio dei prezzi dei carburanti per autotrazione, avviato il 1° febbraio 2011, all'indirizzo web [https:// carburanti.sviluppoeconomico.gov.it/](https://carburanti.sviluppoeconomico.gov.it/), è stato pubblicato l'applicativo che rende disponibile un vasto insieme di informazioni sui prezzi dei carburanti praticati alla pompa in circa 470 impianti di distribuzione sull'intera rete autostradale italiana.

## Partita la fase sperimentale di allargamento

È stata inoltre avviata – in fase sperimentale – la raccolta delle anagrafiche degli impianti di gestione non autostradale (strade statali e tutte le altre strade ordinarie) al fine di predisporre, anche per tutti gli altri punti vendita, un sistema di monitoraggio puntuale dei prezzi effettivamente praticati al consumo. La comunicazione è stata trasmessa a tutti gli attori della filiera, per sensibilizzare le rappresentanze sociali e istituzionali e così favorire la massima trasparenza in questo settore, anche attraverso l'adesione volontaria all'iniziativa ministeriale.

## I primi risultati

Nell'ambito delle pubblicazioni delle newsletter mensili dell'Osservatorio Prezzi e Tariffe, con il numero di agosto 2011, è stato pubblicato un prototipo di analisi realizzata sui dati elaborati dal Ministero, raggiungibile all'indirizzo web [http://osservaprezzi.sviluppoeconomico.gov.it/documenti/newsletter/2011/agosto/Newsletter\\_n8\\_2011.pdf](http://osservaprezzi.sviluppoeconomico.gov.it/documenti/newsletter/2011/agosto/Newsletter_n8_2011.pdf), in cui sono esposti i primi risultati statistici del sistema e che vengono qui sintetizzati.

## I prezzi medi settimanali

In questa sezione dell'applicativo sono presentate le medie settimanali e giornaliere dei prezzi dei carburanti praticati sulla rete auto-

## Monitoraggio prezzi carburanti autostradali

### QUAL È LA SITUAZIONE

I dati, comunicati direttamente dai gestori, sono raccolti e pubblicati all'indirizzo web <https://carburanti.sviluppoeconomico.gov.it>, nell'ambito dell'Osservatorio Prezzi e Tariffe del Ministero dello Sviluppo economico, attraverso l'applicativo OsservaPrezzi Carburanti. Il D.m. 15 ottobre 2010, che ha dato attuazione alle norme citate, stabilisce per i gestori l'obbligo della comunicazione dei prezzi di vendita dei carburanti nella modalità self e, laddove questa non sia presente, il prezzo servito, attraverso apposite modalità telematiche che garantiscano la sicurezza del dato, ovvero utilizzando le piattaforme in convenzione che il Ministero ha condiviso con le società concessionarie autostradali per agevolare il compito agli stessi gestori. Al 29 agosto 2011 vi sono circa 440 rilevazioni per benzina e diesel, 211 per il gpl e 23 per il metano. Le rilevazioni del metano auto devono dunque essere considerate parziali, tenuto conto della limitata distribuzione di questa tipologia di carburante sulla rete autostradale. Dal punto di vista statistico, l'analisi qui proposta rappresenta, comunque, un prototipo di monitoraggio dei prezzi dei carburanti realmente praticati sulla rete stradale italiana, che potrà essere successivamente ampliato poiché, si ricorda, la norma prevede che a regime il sistema dovrà essere esteso alla totalità delle stazioni di rifornimento presenti sul territorio nazionale.

stradale nel periodo aprile-agosto 2011: i dati di benzina e gasolio sono stati ponderati per i consumi regionali. Considerando le medie settimanali, il prezzo della benzina in modalità self è passato da 1,572 €/l di inizio maggio a un massimo di 1,611 €/l nella prima settimana di agosto, per poi scendere di oltre 2 centesimi alla fine di agosto. Nello stesso periodo il gasolio auto è passato da 1,462 €/l a 1,482 €/l,

## TABELLA 1

Prezzi settimanali dei carburanti (maggio agosto 2011)

MESE	Settimana	BENZINA	GASOLIO	GPL	METANO
Maggio	18	1,572	1,462	0,801	0,897
	19	1,571	1,435	0,794	0,898
	20	1,564	1,420	0,792	0,899
	21	1,555	1,413	0,790	0,900
Giugno	22	1,554	1,412	0,789	0,900
	23	1,552	1,411	0,783	0,900
	24	1,551	1,418	0,773	0,900
	25	1,543	1,417	0,769	0,899
	26	1,552	1,420	0,764	0,900
Luglio	27	1,576	1,441	0,757	0,902
	28	1,601	1,467	0,752	0,902
	29	1,605	1,474	0,751	0,902
	30	1,608	1,478	0,750	0,903
Agosto	31	1,611	1,482	0,748	0,916
	32	1,603	1,473	0,748	0,927
	33	1,592	1,462	0,749	0,930
	34	1,590	1,459	0,748	0,930
	35	1,588	1,457	0,748	0,930

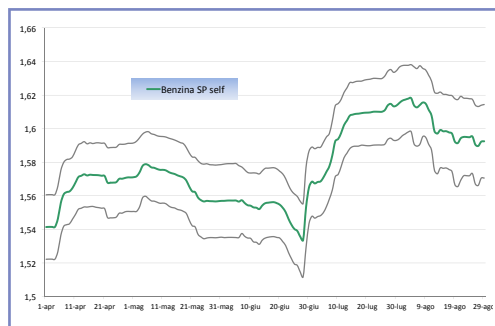
per arrivare a 1,457 €/l. Un calo graduale caratterizza, dall'inizio di maggio, i prezzi settimanali del gpl, mentre il prezzo medio settimanale del metano si caratterizza per l'aumento superiore a 2 centesimi da inizio agosto, quando passa da 0,903 a 0,926 €/kg.

### I prezzi medi giornalieri di benzina e gasolio

Nei quattro grafici viene presentata l'evoluzione del prezzo medio giornaliero dei quattro carburanti, con affiancata la deviazione standard per evidenziare la variabilità del dato medio riportato dai gestori. I dati riferiti a benzina e gasolio mostrano incrementi all'inizio dei mesi di aprile e luglio. Il prezzo della benzina evidenzia l'aumento estivo, quando è passato dagli 1,54 €/l di inizio luglio agli 1,61 €/l della terza settimana del mese; nello stesso periodo il gasolio è passato da 1,42 a 1,48 €/l; mentre alla fine di agosto benzina e gasolio sulle autostrade italiane costavano, rispettivamente, 1,59 e 1,46 €/l. In termini di variabilità i dati evidenziano valori maggiori per la benzina (+/- 0,021 €/l) rispetto al gasolio, per il quale la deviazione standard del dato giornaliero presenta un range di circa 0,015 €/l. La maggiore variabilità del prezzo della benzina è dovuta anche alla presenza di accise aggiuntive in sette regioni.

### GRAFICO 1

Prezzi giornalieri della benzina



### GRAFICO 2

Prezzi giornalieri del gasolio



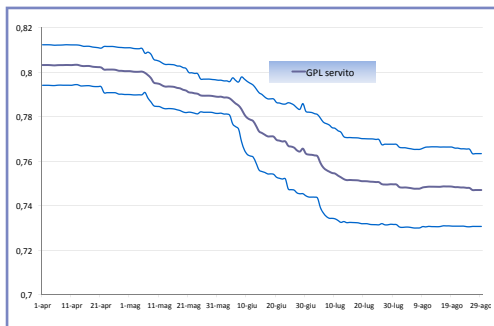


## I prezzi di gpl e metano

L'andamento dei prezzi di gpl e metano è strutturalmente diverso da quello riscontrato per i carburanti più utilizzati. Il gpl, infatti, presenta un trend calante: quotato intorno a 0,80 €/l fino alla seconda decade di maggio, scende fino a 0,747 €/l. In aumento ma con minori oscillazioni il metano, che si mantiene a 0,89 €/kg da aprile a luglio per poi salire a 0,926 €/kg. La variabilità di prezzo dei carburanti gassosi è, in media 0,014 €/l per il gpl e 0,023 €/kg per il metano (in diminuzione nelle ultime settimane).

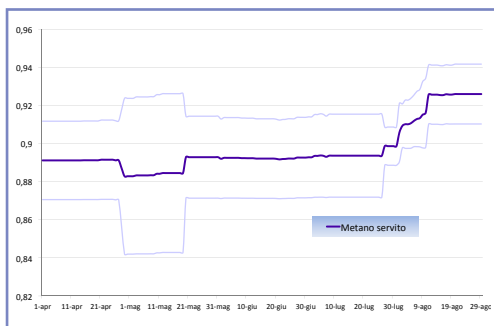
### GRAFICO 3

#### Prezzi giornalieri del gpl



### GRAFICO 4

#### Prezzi giornalieri del metano



## Reti autostradali

### LE CONCESSIONARIE E I SISTEMI IN CONVENZIONE

Questo l'elenco delle concessionarie (o gruppi di concessionarie) per le quali è disponibile – in via definitiva – la piattaforma condivisa:

#### Gruppo Autostrade per l'Italia Autovie Venete Spa

Autovie Venete ha reso disponibile il sistema in condivisione a tutti i gestori presenti sulle proprie tratte di competenza:

- ▶ Venezia Trieste (A4)
- ▶ Palmanova Udine (A23)
- ▶ Portogruaro Conegliano (A28)
- ▶ Dolo - Quarto D'Altino (Tangenziale di Mestre) (A57)

#### Gruppo ASTM/SIAS

Questi i riferimenti delle Concessionarie del Gruppo che hanno a disposizione la piattaforma informatica sviluppata dal Gruppo ASTM/SIAS:

- ▶ Autostrada Torino Milano (A4)
- ▶ Autostrada Torino Alessandria Piacenza (A21)
- ▶ Autostrada Torino Ivrea Valle d'Aosta (A5) e Tangenziale di Torino
- ▶ Autostrade Valdostane (A5)
- ▶ Autostrada Asti Cuneo (A33)
- ▶ Autostrada Torino Bardonecchia (A32)
- ▶ Autostrada dei Fiori (A10)
- ▶ Autostrada Ligure Toscana (A12)
- ▶ Autocamionale della Cisa (A15)

**Milano Serravalle - Milano Tangenziali Spa**  
Milano Serravalle - Milano Tangenziali ha reso disponibile il sistema in condivisione a tutti i gestori presenti sulle proprie tratte di competenza:

- ▶ Tangenziale Ovest (A50)
- ▶ Tangenziale Est (A51)
- ▶ Milano Serravalle (A7)

ARTICOLO 2 DEL DECRETO LEGISLATIVO 23 MAGGIO 2011, N. 79

# Modifica al Codice del consumo: multiproprietà e vacanze

**Pubblichiamo un estratto del decreto che modifica il Codice del consumo, attuando la direttiva 2008/122/CE su contratti di multiproprietà, vacanze di lungo termine e contratti di rivendita e scambio**

(...)

**Articolo 2** Modificazioni al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio

1. Il titolo IV, capo I, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante codice del consumo, è sostituito dal seguente:

## TITOLO IV - DISPOSIZIONI RELATIVE AI SINGOLI CONTRATTI

### CAPO I<sup>70</sup>

#### **Contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio**

**Articolo 69** Definizioni

1. Ai fini del presente capo, si intende per:
- a)** “contratto di multiproprietà”: un contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o più alloggi per il pernottamento per più di un periodo di occupazione;
  - b)** “contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine”: un contratto di durata superiore a un anno ai sensi del quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso essenzialmente il diritto di ottenere sconti o altri vantaggi relativamente

<sup>70</sup> Capo così sostituito dall'art. 2, del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, recante il codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio [G.U. n. 129 del 6-6-2011 -s.o.139].



**Nel codice del turismo sono ora contenute, con integrazioni e modifiche, anche le norme di tutela del consumatore di pacchetto turistico, con abrogazione degli articoli del Codice del consumo dedicati ai servizi turistici (titolo IV - Capo II)**

ad un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o ad altri servizi;

**c)** “contratto di rivendita”: un contratto ai sensi del quale un operatore assiste a titolo oneroso un consumatore nella vendita o nell’acquisto di una multiproprietà o di un prodotto per le vacanze di lungo termine;

**d)** “contratto di scambio”: un contratto ai sensi del quale un consumatore partecipa a titolo oneroso a un sistema di scambio che gli consente l’accesso all’alloggio per il pernottamento o ad altri servizi in cambio della concessione ad altri dell’accesso temporaneo ai vantaggi che risultano dai diritti derivanti dal suo contratto di multiproprietà;

**e)** “operatore”: il “professionista”, di cui all’articolo 3, comma 1, lettera c);

**f)** “consumatore”: la persona fisica, di cui all’articolo 3, comma 1, lettera a);

**g)** “contratto accessorio”: un contratto ai sensi del quale il consumatore acquista servizi connessi a un contratto di multiproprietà o a un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine e forniti dall’operatore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e l’operatore;

**h)** “supporto durevole”: qualsiasi strumento che permetta al consumatore o all’operatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per riferimento futuro per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

**i)** “codice di condotta”: un accordo o un insieme di regole che definisce il comportamento degli operatori che si impegnano a rispettare tale codice in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori d’attività specifici;

**l)** “responsabile del codice”: qualsiasi soggetto, compresi un operatore o un gruppo di operatori, responsabile dell’elaborazione e della revisione di un codice di condotta o del controllo dell’osservanza del codice da parte di coloro che si sono impegnati a rispettarlo.

2. Nel calcolo della durata di un contratto di multiproprietà o di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, quale definito al comma 1, rispettivamente alle lettere a) e b), si tiene conto di qualunque disposizione del contratto che ne consenta il rinnovo tacito o la proroga.

## Articolo 70 Pubblicità

1. Se un contratto di multiproprietà, un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine o un contratto di rivendita o di scambio viene offerto al consumatore in persona nell'ambito di una promozione o di un'iniziativa di vendita, l'operatore indica chiaramente nell'invito lo scopo commerciale e la natura dell'evento. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, sono a disposizione del consumatore in qualsiasi momento durante l'evento.
2. È fatto obbligo all'operatore di specificare in ogni pubblicità la possibilità di ottenere le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, e di indicare le modalità sul come ottenerle.
3. Una multiproprietà o un prodotto per le vacanze di lungo termine non sono commercializzati o venduti come investimenti.

## Articolo 71 Informazioni precontrattuali

1. In tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta, l'operatore fornisce al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, informazioni accurate e sufficienti, secondo le seguenti modalità:
  - a) nel caso di un contratto di multiproprietà, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II bis e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - b) nel caso di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-ter e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - c) nel caso di un contratto di rivendita, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-quater e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - d) nel caso di un contratto di scambio, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-quinquies e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario.
2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite a titolo gratuito dall'operatore su carta o altro supporto durevole facilmente accessibile al consumatore.
3. Le informazioni di cui al comma 1, sono redatte nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a scelta di quest'ultimo, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.

## Articolo 72 Requisiti del contratto

1. Il contratto deve essere redatto per iscritto, a pena di nullità, su carta o altro supporto durevole, nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a sua scelta, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.
2. Nel caso di un contratto di multiproprietà relativo a un bene





- immobile specifico, è fatto obbligo all'operatore di fornire al consumatore anche una traduzione conforme del contratto nella lingua dello Stato dell'Unione europea in cui è situato l'immobile.
3. In ogni caso, per qualsiasi tipo di contratto disciplinato dal presente Capo, all'operatore che svolge la propria attività di vendita nel territorio nazionale è fatto obbligo di fornire al consumatore il relativo contratto anche nella lingua italiana.
  4. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto e non possono essere modificate salvo qualora vi sia l'accordo esplicito delle parti oppure qualora le modifiche siano causate da circostanze eccezionali e imprevedibili, indipendenti dalla volontà dell'operatore, le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neanche con la dovuta diligenza. Tali modifiche, indicate espressamente nel contratto, sono comunicate al consumatore su carta o altro supporto durevole a lui facilmente accessibile, prima della conclusione del contratto.
  5. Il contratto contiene, oltre alle informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, i seguenti ulteriori elementi:
    - a) l'identità, il luogo di residenza e la firma di ciascuna delle parti;
    - b) la data e il luogo di conclusione del contratto.
  6. Prima della conclusione del contratto l'operatore informa il consumatore sulle clausole contrattuali concernenti l'esistenza del diritto di recesso, la durata del periodo di recesso di cui all'articolo 73 e il divieto di versare acconti durante il periodo di recesso di cui all'articolo 76, le quali devono essere sottoscritte separatamente dal consumatore. Il contratto include un formulario separato di recesso, come riportato nell'allegato II-sexies, inteso ad agevolare l'esercizio del diritto di recesso in conformità dell'articolo 73.
  7. Il consumatore riceve una copia o più copie del contratto all'atto della sua conclusione.

#### **Articolo 72-bis Obbligo di fideiussione per i contratti di multiproprietà**

1. L'operatore non avente la forma giuridica di società di capitali ovvero con un capitale sociale versato inferiore a 5.500.000 euro e non avente sede legale e sedi secondarie nel territorio dello Stato è obbligato a prestare idonea fideiussione bancaria o assicurativa a garanzia della corretta esecuzione del contratto.
2. L'operatore è in ogni caso obbligato a prestare fideiussione bancaria o assicurativa allorché l'alloggio oggetto del contratto di multiproprietà sia in corso di costruzione, a garanzia dell'ultimazione dei lavori.
3. Delle fideiussioni deve farsi espressa menzione nel contratto di multiproprietà a pena di nullità.
4. Le garanzie di cui ai commi 1 e 2 non possono imporre al consumatore la preventiva esclusione dell'operatore.

### Articolo 73 Diritto di recesso

1. Al consumatore è concesso un periodo di quattordici giorni, naturali e consecutivi, per recedere, senza specificare il motivo, dal contratto di multiproprietà, dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, dal contratto di rivendita e di scambio.
2. Il periodo di recesso si calcola:
  - a) dal giorno della conclusione del contratto definitivo o del contratto preliminare;
  - b) dal giorno in cui il consumatore riceve il contratto definitivo o il contratto preliminare, se posteriore alla data di cui alla lettera a).
3. Il periodo di recesso scade:
  - a) dopo un anno e quattordici giorni a decorrere dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se il formulario di recesso separato previsto all'articolo 72, comma 4, non è stato compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole;
  - b) dopo tre mesi e quattordici giorni a partire dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, non sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole.
4. Se il formulario separato di recesso previsto all'articolo 72, comma 4, è stato compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro un anno dalla data di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tale formulario. Analogamente, se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro tre mesi dal giorno di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tali informazioni.
5. Nel caso in cui il contratto di scambio sia offerto al consumatore contestualmente al contratto di multiproprietà, ai due contratti si applica un unico periodo di recesso conformemente al comma 1. Il periodo di recesso per i due contratti è calcolato secondo le disposizioni del comma 2.

### Articolo 74 Modalità di esercizio ed effetti del diritto di recesso

1. Il diritto di recesso da parte del consumatore si esercita mediante comunicazione scritta, su carta o altro supporto durevole che assicuri la prova della spedizione anteriore alla scadenza del periodo di recesso, alla persona indicata nel contratto o, in mancanza, all'operatore.
2. All'uopo, il consumatore può utilizzare il formulario di recesso di cui all'allegato VII fornito dall'operatore a norma dell'articolo 72, comma 4.
3. L'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, nei modi indicati al comma 1, pone fine all'obbligo delle parti di



e eseguire il contratto.

4. Il consumatore che esercita il diritto di recesso, non sostiene alcuna spesa, non è tenuto a pagare alcuna penalità, né è debitore del valore corrispondente all'eventuale servizio reso prima del recesso.

#### **Articolo 75 Acconti**

1. Per i contratti di multiproprietà, relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine e di scambio è vietato qualunque versamento di danaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di danaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima della fine del periodo di recesso in conformità dell'articolo 73.
2. Per i contratti di rivendita è vietata qualunque forma di versamento di danaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di danaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito del debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima che la vendita abbia effettivamente luogo o che sia posta fine in altro modo al contratto di rivendita.

#### **Articolo 76 Disposizioni specifiche concernenti i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine**

1. Per i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine, il pagamento è effettuato secondo scadenze periodiche. È vietato qualsiasi pagamento del prezzo specificato nel contratto che non sia conforme al piano di pagamento periodico concordato. I pagamenti, comprese le quote di affiliazione, sono ripartiti in rate annuali, ciascuna di pari valore, fermo restando gli adeguamenti riferiti ai sistemi di indicizzazione previsti dalla legge. L'operatore invia una richiesta scritta di pagamento, su carta o altro supporto durevole, almeno quattordici giorni, naturali e consecutivi, prima di ciascuna data di esigibilità.
2. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 73, a partire dal secondo pagamento rateale, il consumatore può porre fine al contratto senza incorrere in penali dando preavviso all'operatore entro quattordici giorni, naturali e consecutivi, dalla ricezione della richiesta di pagamento per ciascuna rata.

#### **Articolo 77 Risoluzione dei contratti accessori**

1. L'esercizio da parte del consumatore del diritto di recesso dal contratto di multiproprietà o dal contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine comporta automaticamente e senza alcuna spesa per il consumatore la risoluzione di tutti i contratti di scambio ad esso accessori e di qualsiasi altro contratto accessorio.
2. Fatto salvo quanto previsto dagli articoli 125-ter e 125-quin-



quies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il prezzo è interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore dall'operatore o da un terzo in base a un accordo fra il terzo e l'operatore, il contratto di credito è risolto senza costi per il consumatore qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso dal contratto di multiproprietà, dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, o dal contratto di rivendita o di scambio.

#### **Articolo 78**    **Carattere imperativo delle disposizioni e applicazione in casi internazionali**

1. Sono nulle le clausole contrattuali o i patti aggiunti di rinuncia del consumatore ai diritti previsti dal presente capo o di limitazione delle responsabilità previste a carico dell'operatore.
2. Per le controversie derivanti dall'applicazione del presente capo, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.
3. Ove le parti abbiano scelto di applicare ai contratti di cui al presente Capo, una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni di tutela previste dal presente Capo.
4. Ove la legge applicabile sia quella di un paese extracomunitario, i consumatori non possono essere privati della tutela garantita dal presente codice, nel caso di:
  - a) uno qualsiasi dei beni immobili interessati è situato sul territorio nazionale o di uno Stato dell'Unione europea;
  - b) nel caso di un contratto non direttamente collegato a beni immobili, l'operatore svolga attività commerciali o professionali in Italia o in uno Stato dell'Unione europea o diriga tali attività, con qualsiasi mezzo, verso l'Italia o uno Stato dell'Unione europea e il contratto rientri nell'ambito di dette attività.

#### **Articolo 79**    **Tutela amministrativa e giurisdizionale**

1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nel presente Capo da parte degli operatori, i consumatori possono utilizzare gli strumenti specifici di cui agli articoli 27, 139, 140 e 140-bis del presente Codice.
2. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario.

#### **Articolo 80**    **Informazioni per i consumatori e ricorso extragiudiziale**

1. L'operatore può adottare appositi codici di condotta, secondo le modalità di cui all'articolo 27-bis.
2. Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dal presente Capo è possibile ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. è fatta salva la possibilità di uti-



lizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, dello stesso decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

## Articolo 81 Sanzioni

1. Salvo che il fatto costituisca reato, l'operatore che contravviene alle norme di cui agli articoli 70, commi 1 e 2, 71, 72, 72-bis, 75, 76 e 77, è punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.
2. Si applica la sanzione amministrativa accessoria della sospensione dall'esercizio dell'attività da 30 giorni a sei mesi all'operatore che abbia commesso una ripetuta violazione delle disposizioni di cui al comma 1.
3. Ai fini dell'accertamento dell'infrazione e dell'applicazione della sanzione, si applica l'articolo 62, comma 3.

## Articolo 81-bis Tutela in base ad altre disposizioni

1. Le disposizioni del presente Capo non escludono né limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico.
2. Per quanto non previsto dal presente Capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di contratti.”.

## CAPO II<sup>71</sup> - SERVIZI TURISTICI

**Articolo 82** **Ambito di applicazione** (abrogato)

**Articolo 83** **Definizioni** (abrogato)

**Articolo 84** **Pacchetti turistici** (abrogato)

**Articolo 85** **Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici** (abrogato)

**Articolo 86** **Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici** (abrogato)

**Articolo 87** **Informazione del consumatore** (abrogato)

**Articolo 88** **Opuscolo informativo** (abrogato)

**Articolo 89** **Cessione del contratto** (abrogato)

<sup>71</sup> Il Capo II è abrogato dall'art. 3, comma , lett. m) del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 recante: "Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio (G.U. n. 129 del 6 giugno 2011- s.o. 139). Sono, pertanto, abrogati gli articoli che vanno dall'82 al 100 del presente Capo. Le disposizioni contenute nei suddetti articoli sono ora contenute, con modifiche, negli artt. 32-51 del Codice della normativa statale in tema di ordinamento del mercato turistico, di cui al D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.



- Articolo 90** **Revisione del prezzo** (abrogato)
- Articolo 91** **Modifiche delle condizioni contrattuali** (abrogato)
- Articolo 92** **Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio** (abrogato)
- Articolo 93** **Mancato o inesatto adempimento** (abrogato)
- Articolo 94** **Responsabilità per danni alla persona** (abrogato)
- Articolo 95** **Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona** (abrogato)
- Articolo 96** **Esonero di responsabilità** (abrogato)
- Articolo 97** **Diritto di surrogazione** (abrogato)
- Articolo 98** **Reclamo** (abrogato)
- Articolo 99** **Assicurazione** (abrogato)
- Articolo 100** **Fondo di garanzia** (abrogato)



## ALLEGATI

<sup>88</sup> *Allegati aggiunti dall'art. 2, comma 2 del decreto legislativo 23 maggio, n. 79 recante il codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio (G.U. n. 129 del 6 giugno 2011 - s. o. n. 139)*

## ALLEGATO II-BIS<sup>88</sup>

di cui all'articolo 71, comma 1, e all'articolo 73, commi 1, lettera b), e 4)

## FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI MULTIPROPRIETÀ

### PARTE 1

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione del prodotto (ad esempio descrizione del bene immobile):

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti:

Indicazione precisa del periodo entro il quale può essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la sua durata:

Data a partire dalla quale il consumatore potrà esercitare il diritto oggetto del contratto:

Se il contratto riguarda un bene immobile specifico in costruzione, data in cui l'alloggio e i servizi/le strutture saranno completati/disponibili:

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisizione del diritto o dei diritti:

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio quote annuali, altre quote ricorrenti, prelievi speciali, imposte locali):

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore (ad esempio elettricità, acqua, manutenzione, raccolta di rifiuti) e indicazione dell'importo che il consumatore deve pagare per tali servizi:

Sintesi delle strutture a disposizione del consumatore (ad esempio piscina o sauna):

Tali strutture sono incluse nei costi indicati in precedenza?

In caso negativo, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento:

È possibile aderire ad un sistema di scambio?

In caso affermativo, specificare il nome del sistema di scambio:

Indicazione dei costi di affiliazione/scambio:

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

### PARTE 2

#### Informazioni generali

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore.

Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli stabiliti nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato mem-

bro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore:

### PARTE 3

Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:

#### 1) INFORMAZIONI IN MERITO AI DIRITTI ACQUISITI

Condizioni poste a disciplina dell'esercizio del diritto oggetto del contratto sul territorio dello Stato membro o degli Stati membri in cui il bene o i beni interessati sono situati, indicazione se tali condizioni siano state rispettate o meno e, in caso negativo, quali condizioni debbano ancora essere rispettate, qualora il contratto conferisca il diritto ad occupare un alloggio da selezionare tra una serie di alloggi, informazioni sulle restrizioni alle possibilità del consumatore di occupare in qualsiasi momento uno di questi alloggi.

#### 2) INFORMAZIONI SUI BENI

Se il contratto riguarda un bene immobile specifico, la descrizione accurata e dettagliata di tale bene e della sua ubicazione; se il contratto riguarda una serie di beni (multilocalità), la descrizione appropriata dei beni e della loro ubicazione; se il contratto riguarda una sistemazione diversa da quella in un bene immobile, la descrizione appropriata della sistemazione e delle strutture, servizi (ad esempio elettricità, acqua, manutenzione, raccolta di rifiuti) cui il consumatore ha o avrà accesso e relative condizioni, eventuali strutture comuni, quali piscina, sauna, ecc., cui il consumatore ha o potrà avere accesso e relative condizioni.

#### 3) NORME AGGIUNTIVE RIGUARDANTI GLI ALLOGGI IN COSTRUZIONE (ove applicabile)

Stato di completamento dell'alloggio e dei servizi che lo rendono pienamente fruibile (gas, elettricità, acqua e collegamenti telefonici) e qualsiasi struttura cui il consumatore avrà accesso, termine di completamento dell'alloggio e dei servizi che lo rendono pienamente fruibile (gas, elettricità, acqua e collegamenti telefonici) e una stima ragionevole del termine di completamento di qualsiasi struttura cui il consumatore avrà accesso, numero della licenza edilizia e nome e indirizzo completi dell'autorità o delle autorità competenti, garanzia quanto al completamento dell'alloggio o al rimborso di ogni pagamento effettuato qualora l'alloggio non sia completato ed eventuali condizioni che disciplinano il funzionamento di tali garanzie.

#### 4) INFORMAZIONI SUI COSTI

Descrizione accurata e appropriata di tutti i costi connessi al contratto di multiproprietà; di come tali costi saranno ripartiti fra i consumatori e di come e quando tali costi possano aumentare; il metodo di calcolo dell'ammontare delle spese relative all'occupazione del bene, le spese obbligatorie (ad esempio imposte e tasse)





e le spese amministrative generali (ad esempio per gestione, manutenzione e riparazioni), eventuali informazioni relative a spese, ipoteche, privilegi o altri gravami registrati sul bene.

### 5) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle disposizioni per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione, condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

### 6) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Informazioni sulle modalità con cui sono organizzate la manutenzione e le riparazioni del bene e l'amministrazione e gestione dello stesso, specificando se e come i consumatori possono influire e partecipare alle decisioni in materia, informazioni sulla possibilità o meno di aderire a un sistema per la rivendita dei diritti contrattuali, informazioni sul sistema pertinente e indicazione dei costi connessi con la rivendita mediante tale sistema, indicazione della lingua o delle lingue che si possono usare per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione alle decisioni gestionali, all'aumento dei costi e al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni:

Firma del consumatore:

## ALLEGATO II-TER

(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera b), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)

## FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI RELATIVI A PRODOTTI PER LE VACANZE DI LUNGO TERMINE

### PARTE 1

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione del prodotto:

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti:

Indicazione precisa del periodo entro il quale può essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la durata del regime instaurato:

Data a partire dalla quale il consumatore potrà esercitare il diritto oggetto del contratto:

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisizione del diritto o dei diritti, inclusi i costi ricorrenti che il consumatore dovrà presumibilmente sostenere in conseguenza del suo diritto di ottenere accesso all'alloggio, del viaggio e di qualsiasi altro prodotto o servizio connesso come specificato:

Piano di pagamento scaglionato che stabilisce le rate di pari importo per ciascun anno di durata del contratto per il prezzo in questione e date in cui devono essere versate:

Dopo il primo anno, gli importi successivi possono essere adeguati



per assicurare che sia mantenuto il valore reale di tali rate, ad esempio per tenere conto dell'inflazione.

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio quote annuali di affiliazione):

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore (ad esempio soggiorni in albergo e voli scontati):

Sono inclusi nei costi indicati in precedenza?

In caso negativo, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento (ad esempio soggiorno di tre notti incluso nella quota annuale di affiliazione; qualsiasi altra sistemazione deve essere pagata a parte):

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

## PARTE 2

### Informazioni generali

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore. Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore ha il diritto di porre fine al contratto senza incorrere in penali dando preavviso all'operatore entro quattordici giorni di calendario dalla ricezione della richiesta di pagamento per ciascuna rata annuale.

Il consumatore non dovrà sostenere spese od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore:

## PARTE 3

### Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:

#### 1) INFORMAZIONI SUI DIRITTI ACQUISITI

Descrizione appropriata e corretta degli sconti disponibili per future prenotazioni, illustrata con una serie di esempi di offerte recenti, informazioni sulle restrizioni alla possibilità del consumatore di godere dei diritti, quali la disponibilità limitata o le offerte proposte in base all'ordine di arrivo o i termini previsti per promozioni particolari e sconti speciali.



## 2) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle modalità per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione, condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

## 3) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Conferma della ricezione delle informazioni:

Firma del consumatore:

## ALLEGATO II-QUATER

(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera c), e all'articolo 73, commi 3, lettera b) e 4)

## FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI RIVENDITA

### PARTE 1

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione dei servizi (ad esempio commercializzazione):

Durata del contratto:

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisto dei servizi:

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio imposte locali, parcelle notarili, costi inerenti alla pubblicità):

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

### PARTE 2

#### Informazioni generali

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore. È vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore fino al momento in cui la vendita abbia effettivamente avuto luogo o sia stata altrimenti posta fine al contratto di rivendita. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali con-

troverse possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore:

### **PARTE 3**

**Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:**

Condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa, indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni:

Firma del consumatore:

### **ALLEGATO II-QUINQUIES**

(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera d), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)

### **FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI SCAMBIO**

#### **PARTE 1**

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione del prodotto:

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti:

Indicazione precisa del periodo entro il quale può essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la durata del regime instaurato:

Data a partire dalla quale il consumatore potrà esercitare il diritto oggetto del contratto:

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per lo scambio delle quote di affiliazione:

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo dei costi e indicazione degli importi (ad esempio quote di rinnovo, altre quote ricorrenti, prelievi speciali, imposte locali):

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore: Sono inclusi nei costi indicati in precedenza?

In caso contrario, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento (tipologia dei costi e indicazione degli importi; ad esempio una stima del prezzo dovuto per singole operazioni di scambio, comprese eventuali spese aggiuntive):

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?



## PARTE 2

### Informazioni generali

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicare le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore. Nel caso in cui il contratto di scambio sia offerto congiuntamente e contestualmente al contratto di multiproprietà, ai due contratti si applica un unico periodo di recesso.

Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore:

## PARTE 3

Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:

### 1) INFORMAZIONI SUI DIRITTI ACQUISITI

Spiegazione del funzionamento del sistema di scambio; possibilità e modalità di scambio; indicazione del valore attribuito alla multiproprietà del consumatore nel sistema di scambio; serie di esempi di possibilità concrete di scambio, indicazione del numero di località disponibili e numero degli aderenti al sistema di scambio, comprese eventuali limitazioni quanto alla disponibilità di alloggi particolari scelti dal consumatore, ad esempio a motivo di periodi di picco della domanda, eventuale necessità di prenotare con molto anticipo, nonché indicazioni di eventuali restrizioni dei diritti di multiproprietà del consumatore previsti dal sistema di scambio.

### 2) INFORMAZIONI SUI BENI

Descrizione breve e appropriata dei beni e della loro ubicazione; se il contratto riguarda un alloggio diverso dai beni immobili, descrizione appropriata dell'alloggio e delle strutture; indicazione di dove il consumatore può ottenere informazioni supplementari.

### 3) INFORMAZIONI SUI COSTI

Informazioni sull'obbligo dell'operatore di fornire per ogni scambio proposto, prima di organizzare lo scambio stesso, dettagli in merito a qualsiasi costo aggiuntivo a carico del consumatore in relazione allo scambio.

#### 4) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle disposizioni per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione, condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

#### 5) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami, eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni:

Firma del consumatore:

### ALLEGATO II-SEXIES

(di cui all'articolo 72, comma 6, e all'articolo 74, comma 2)

#### FORMULARIO SEPARATO PER FACILITARE IL DIRITTO DI RECESSO

##### Diritto di recesso

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicare le ragioni, entro quattordici giorni di calendario.

Il diritto di recesso ha inizio a decorrere dal ... (da compilare a cura dell'operatore prima di trasmettere il formulario al consumatore). Qualora il consumatore non abbia ricevuto il presente formulario, il periodo di recesso ha inizio una volta che il consumatore l'abbia ricevuto, ma scade in ogni caso dopo un anno e quattordici giorni di calendario.

Qualora il consumatore non abbia ricevuto tutte le informazioni richieste, il periodo di recesso ha inizio una volta che il consumatore le abbia ricevute, ma scade in ogni caso dopo tre mesi e quattordici giorni di calendario.

Al fine di esercitare il diritto di recesso, il consumatore comunica la propria decisione all'operatore usando il nome e l'indirizzo sotto indicati su supporto durevole (ad esempio lettera scritta inviata per posta o messaggio di posta elettronica). Il consumatore può utilizzare il formulario in appresso, ma non è obbligato a farlo. Qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso, non gli viene imputato alcun costo.

Oltre al diritto di recesso, norme del diritto dei contratti nazionale possono prevedere il diritto del consumatore, ad esempio, di porre fine al contratto in caso di omissione di informazioni.

Divieto di acconti.

Durante il periodo di recesso, è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Tale divieto riguarda qualsiasi onere, inclusi i pagamenti, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc.

Tale divieto include non soltanto i pagamenti a favore dell'operatore, ma anche di terzi.



*(\*) Da compilare a cura dell'operatore prima di trasmettere il formulario al consumatore*

*(\*\*) Cancellare la dicitura inutile*

*(\*\*\*) Da compilare a cura del consumatore/dei consumatori nel caso in cui sia utilizzato il presente formulario per recedere dal contratto*

#### Notifica di recesso

A (nome e indirizzo dell'operatore) (\*):

Il/I (\*\*) sottoscritto/i comunica/no con la presente di recedere dal contratto

Data di conclusione del contratto (\*):

Nome del consumatore/dei consumatori (\*\*\*):

Indirizzo del consumatore/dei consumatori (\*\*\*):

Firma del consumatore/dei consumatori (solo se il presente formulario è inviato su carta) (\*\*\*):

Data (\*\*\*):

Conferma della ricezione delle informazioni:

Firma del consumatore: “..”

DECRETO LEGGE 6 DICEMBRE 2011, N. 201

# Disposizioni per crescita, equità e consolidamento dei conti pubblici

Nelle pagine che seguono presentiamo un estratto del decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, pubblicato sul supplemento ordinario n. 251 alla Gazzetta ufficiale, n. 284, meglio noto come "Decreto Monti". Il decreto consta di 50 articoli. Riportiamo qui di seguito le principali novità in materia di liberalizzazioni e concorrenza

(...)

## Articolo 22 Altre disposizioni in materia di enti e organismi pubblici

1. Ai fini del monitoraggio della spesa pubblica, gli enti e gli organismi pubblici, anche con personalità giuridica di diritto privato, escluse le società, che ricevono contributi a carico del bilancio dello Stato o al cui patrimonio lo Stato partecipa mediante apporti, sono tenuti, ove i rispettivi ordinamenti non lo prevedano, a trasmettere i bilanci alle amministrazioni vigilanti e al Ministero dell'economia e delle finanze – Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato, entro dieci giorni dalla data di delibera o approvazione.
2. Al fine di conseguire l'obiettivo di riduzione della spesa di funzionamento delle Agenzie, incluse quelle fiscali di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, e degli enti e degli organismi strumentali, comunque denominati, con uno o più regolamenti, da emanare ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, entro sei mesi dall'entrata in vigore del presente decreto, su proposta dei Ministri vigilanti e del Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sono riordinati, tenuto conto della specificità dei rispettivi ordinamenti, gli organi collegiali di indirizzo, amministrazione, vigilanza e controllo delle Agenzie, incluse quelle fiscali di cui all'articolo 10, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, e degli enti e degli organismi strumentali, comunque denominati, assicurando la riduzione del numero complessivo dei componenti dei medesimi organi.
3. Le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali, negli ambiti di rispettiva competenza, adeguano i propri ordinamenti a quanto previsto dall'articolo 6, comma 5, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, con riferimento alle Agenzie, agli enti e agli organismi strumentali, comunque denominati, sottoposti alla loro vigilanza entro un anno dall'entrata in vigore del presente decreto.





4. La riduzione di cui al comma 2 si applica a decorrere dal primo rinnovo dei componenti degli organi di indirizzo, amministrazione, vigilanza e controllo successivo alla data di entrata in vigore dei regolamenti ivi previsti.
5. All'articolo 1, comma 3, del decreto legge 30 aprile 2010, n. 64, recante "Disposizioni urgenti in materia di spettacolo e attività culturali", convertito, con modificazioni, nella legge 29 giugno 2010, n. 100, le parole "entro il termine di diciotto mesi dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto" sono sostituite dalle seguenti: "entro il 31 dicembre 2012".
6. I commi da 18 a 26 dell'articolo 14 del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111, sono sostituiti dai seguenti:
  18. È istituita l'Agazia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, di denominata "ICE - Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane", ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, sottoposta ai poteri di indirizzo e vigilanza del Ministero dello sviluppo economico, che li esercita sentiti, per le materie di rispettiva competenza, il Ministero degli affari esteri ed il Ministero dell'economia e delle finanze.
  19. Le funzioni attribuite all'ICE dalla normativa vigente e le inerenti risorse di personale, finanziarie e strumentali, compresi i relativi rapporti giuridici attivi e passivi, sono trasferiti, senza che sia esperita alcuna procedura di liquidazione, anche giudiziale, al Ministero dello sviluppo economico, il quale entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge è conseguentemente riorganizzato ai sensi dell'articolo 4 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, e successive modificazioni, e all'Agazia di cui al comma precedente. Le risorse già destinate all'ICE per il finanziamento dell'attività di promozione e di sviluppo degli scambi commerciali con l'estero, come determinate nella Tabella C della legge 13 dicembre 2010, n. 220, sono trasferite in un apposito Fondo per la promozione degli scambi e l'internazionalizzazione delle imprese, da istituire nello stato di previsione del Ministero dello sviluppo economico.
  20. L'Agazia opera al fine di sviluppare l'internazionalizzazione delle imprese italiane, nonché la commercializzazione dei beni e dei servizi italiani nei mercati internazionali, e di promuovere l'immagine del prodotto italiano nel mondo. L'Agazia svolge le attività utili al perseguimento dei compiti ad essa affidati e, in particolare, offre servizi di informazione, assistenza e consulenza alle imprese italiane che operano nel commercio internazionale e promuove la cooperazione nei settori industriale, agricolo e agro-alimentare, della distribuzione e del terziario, al fine di incrementare la presenza delle imprese italiane sui mercati internazionali. Nello svolgimento delle proprie attività, l'Agazia opera in stretto raccordo con le regioni, le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, le organizzazioni imprenditoriali e gli altri soggetti pubblici e privati interessati.
  21. Sono organi dell'Agazia il presidente, nominato, al proprio interno, dal consiglio di amministrazione, il consiglio di ammi-

nistrazione, costituito da cinque membri, di cui uno con funzioni di presidente, e il collegio dei revisori dei conti. I membri del consiglio di amministrazione sono nominati con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro dello sviluppo economico. Uno dei cinque membri è designato dal Ministro degli affari esteri. I membri del consiglio di amministrazione sono scelti tra persone dotate di indiscusse moralità e indipendenza, alta e riconosciuta professionalità e competenza nel settore. La carica di componente del consiglio di amministrazione è incompatibile con incarichi politici elettivi. Le funzioni di controllo di regolarità amministrativo-contabile e di verifica sulla regolarità della gestione dell'Agenzia sono affidate al collegio dei revisori, composto di tre membri ed un membro supplente, designati dai Ministeri dello sviluppo economico, degli affari esteri e dell'economia e delle finanze, che nomina anche il supplente. La presidenza del collegio spetta al rappresentante del Ministero dell'economia e delle finanze. I membri del consiglio di amministrazione dell'Agenzia durano in carica quattro anni e possono essere confermati una sola volta. All'Agenzia si applica il decreto legislativo 30 giugno 2011, n. 123. È esclusa l'applicabilità della disciplina della revisione legale di cui al decreto legislativo 27 gennaio 2009, n. 39.

**22.** Il direttore generale svolge funzioni di direzione, coordinamento e controllo della struttura dell'Agenzia. Formula proposte al consiglio di amministrazione, dà attuazione ai programmi e alle deliberazioni da questo approvati e assicura gli adempimenti di carattere tecnico-amministrativo, relativi alle attività dell'Agenzia ed al perseguimento delle sue finalità istituzionali. Il direttore generale è nominato per un periodo di quattro anni, rinnovabili per una sola volta. Al direttore generale non si applica il comma 8 dell'articolo 19 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

**23.** I compensi spettanti ai membri del consiglio di amministrazione sono determinati con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, in conformità alle norme di contenimento della spesa pubblica e, comunque, entro i limiti di quanto previsto per enti di similari dimensioni. Gli oneri derivanti dall'attuazione del presente comma sono coperti nell'ambito delle risorse di cui ai commi 26-bis, primo periodo, 26-ter e 26-quater. Se dipendenti di amministrazioni pubbliche, ai membri del consiglio di amministrazione si applica il comma 5 dell'articolo 1 del presente decreto.

**24.** Il consiglio di amministrazione dell'Agenzia delibera lo statuto, il regolamento di organizzazione, di contabilità, la dotazione organica del personale, nel limite massimo di 300 unità, ed i bilanci. Detti atti sono trasmessi ed approvati dai Ministeri vigilanti, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, che possono formulare i propri rilievi entro novanta giorni per lo statuto ed entro sessanta giorni dalla ricezione per i restanti atti. Il piano annuale di attività è definito tenuto conto delle proposte provenienti, attraverso il Ministero degli esteri, dalle rappresentanze diplomatiche e consolari.



**25.** L'Agenzia opera all'estero nell'ambito delle Rappresentanze diplomatiche e consolari con modalità stabilite con apposita convenzione stipulata tra l'Agenzia, il Ministero degli affari esteri e il Ministero dello sviluppo economico. Il personale dell'Agenzia all'estero - è individuato, sentito il Ministero degli Affari Esteri, nel limite di un contingente massimo definito nell'ambito della dotazione organica di cui al comma 24 - e può essere accreditato, previo osta del Ministero degli affari esteri, secondo le procedure previste dall'articolo 31 del decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1967, n. 18, in conformità alle convenzioni di Vienna sulle relazioni diplomatiche e consolari e tenendo conto delle consuetudini esistenti nei Paesi di accreditamento. Il funzionario responsabile dell'ufficio è accreditato presso le autorità locali in lista diplomatica. Il restante personale è notificato nella lista del personale tecnico-amministrativo. Il personale dell'Agenzia all'estero dipende dal titolare della Rappresentanza diplomatica per tutto ciò che concerne i rapporti con le autorità estere, è coordinato dal titolare della Rappresentanza diplomatica, nel quadro delle sue funzioni di vigilanza e di direzione, e opera in linea con le strategie di internazionalizzazione delle imprese definite dal Ministero dello sviluppo economico di concerto con il Ministero degli affari esteri.

**26.** In sede di prima applicazione, con i decreti di cui al comma 26-bis, è trasferito all'Agenzia un contingente massimo di 300 unità, provenienti dal personale dipendente a tempo indeterminato del soppresso istituto, da individuarsi sulla base di una valutazione comparativa per titoli. Il personale locale, impiegato presso gli uffici all'estero del soppresso istituto con rapporti di lavoro, anche a tempo indeterminato, disciplinati secondo l'ordinamento dello Stato estero, è attribuito all'Agenzia. I contratti di lavoro del personale locale sono controfirmati dal titolare della Rappresentanza diplomatica, nel quadro delle sue funzioni di vigilanza e direzione, al fine dell'impiego del personale in questione nell'ambito della Rappresentanza stessa.

**26-bis.** Con uno o più decreti di natura non regolamentare del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, si provvede, nel rispetto di quanto previsto dal comma 26 e dalla lettera b) del comma 26-sexies, alla individuazione delle risorse umane, strumentali, finanziarie, nonché dei rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo al soppresso istituto, da trasferire all'Agenzia e al Ministero dello sviluppo economico. Con i medesimi decreti si provvede a rideterminare le dotazioni organiche del Ministero dello sviluppo economico in misura corrispondente alle unità di personale in servizio a tempo indeterminato trasferito. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio. Al fine della adozione dei decreti di cui al presente comma, il Ministero dello sviluppo economico cura, anche con la collaborazione dei competenti dirigenti del soppresso istituto, la ricognizione delle risorse e dei rapporti attivi e passivi da trasferire e provvede alla gestione delle attività strumentali a tale trasferimento. Nelle

more dell'adozione dei decreti di cui al primo periodo, sono fatti salvi gli atti e le iniziative relativi ai rapporti giuridici già facenti capo all'ICE, per i quali devono intendersi autorizzati i pagamenti a fronte di obbligazioni già assunte. Fino all'adozione del regolamento di cui al comma 19, con il quale sono individuate le articolazioni del Ministero dello sviluppo economico necessarie all'esercizio delle funzioni e all'assolvimento dei compiti trasferiti, le attività relative all'ordinaria amministrazione già facenti capo all'ICE continuano ad essere svolte presso le sedi e con gli uffici già a tal fine utilizzati. Per garantire la continuità dei rapporti che facevano capo all'ICE e la correttezza dei pagamenti, il predetto Ministero dello sviluppo economico può delegare un dirigente per lo svolgimento delle attività di ordinaria amministrazione.

**26-ter.** A decorrere dall'anno 2012, la dotazione del Fondo di cui al comma 19 è determinata ai sensi dell'articolo 11, comma 3, lettera d), della legge 31 dicembre 2009, n. 196, ed è destinata all'erogazione all'Agenzia di un contributo annuale per il finanziamento delle attività di promozione all'estero e di internazionalizzazione delle imprese italiane. A decorrere dall'anno 2012 è altresì iscritto nello stato di previsione del Ministero dello sviluppo economico un apposito capitolo destinato al finanziamento delle spese di funzionamento, la cui dotazione è determinata ai sensi dell'articolo 11, comma 3, lettera d), della legge 31 dicembre 2009, n. 196 e di un apposito capitolo per il finanziamento delle spese di natura obbligatoria della medesima Agenzia. Il contributo erogato per il finanziamento delle attività di promozione all'estero e di internazionalizzazione delle imprese italiane non può essere utilizzato a copertura delle spese fisse per il personale dipendente. Ai predetti oneri si provvede nell'ambito delle risorse individuate al comma 4.

**26-quater.** Le entrate dell'Agenzia sono costituite, oltre che dai contributi di cui al comma 26 -ter, da:

- a) eventuali assegnazioni per la realizzazione di progetti finanziati parzialmente o integralmente dall'Unione europea;
- b) corrispettivi per servizi prestati agli operatori pubblici o privati e compartecipazioni di terzi alle iniziative promozionali;
- c) utili delle società eventualmente costituite o partecipate;
- d) altri proventi patrimoniali e di gestione.

**26-quinquies.** L'Agenzia provvede alle proprie spese di funzionamento e alle spese relative alle attività di promozione all'estero e internazionalizzazione delle imprese italiane nei limiti delle risorse finanziarie di cui ai commi 26 -bis , primo periodo, 26-ter e 26-quater.

**26-sexies.** Sulla base delle linee guida e di indirizzo strategico adottate dal Ministero dello sviluppo economico sentito, il Ministero degli esteri e, per quanto di competenza, il Ministero dell'economia e delle finanze, l'Agenzia provvede entro sei mesi dalla costituzione a:

- a) una riorganizzazione degli uffici di cui al comma 25 mantenendo in Italia soltanto gli uffici di Roma e Milano. Il Ministero dello sviluppo economico, l'Agenzia, le regioni e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura possono definire opportune intese per individuare la destinazione delle ri-



sorse umane, strumentali e finanziarie assegnate alle sedi periferiche soppresse;

**b)** una rideterminazione delle modalità di svolgimento delle attività di promozione fieristica, al fine di conseguire risparmi nella misura di almeno il 20 per cento della spesa media annua per tali attività registrata nell'ultimo triennio;

**c)** una concentrazione delle attività di promozione sui settori strategici e sull'assistenza alle piccole e medie imprese.

**26-septies.** I dipendenti a tempo indeterminato del soppresso istituto, fatto salvo quanto previsto per il personale di cui al comma 26 e dalla lettera a) del comma 26-sexies, sono inquadrati nei ruoli del Ministero dello sviluppo economico, sulla base di apposite tabelle di corrispondenza approvate con uno o più dei decreti del Ministro per la pubblica amministrazione e per l'innovazione, su proposta del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, assicurando l'invarianza della spesa complessiva. L'eventuale trasferimento di dipendenti alle Regioni o alle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura ha luogo in conformità con le intese di cui al comma 26-sexies, lettera a) senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

**26-octies.** I dipendenti trasferiti al Ministero dello sviluppo economico e all'Agenzia di cui al comma 18 mantengono l'inquadramento previdenziale di provenienza nonché il trattamento economico fondamentale e accessorio limitatamente alle voci fisse e continuative, corrisposto al momento dell'inquadramento. Nel caso in cui tale trattamento risulti più elevato rispetto a quello previsto per il personale del Ministero e dell'Agenzia, disciplinato dai contratti collettivi nazionali di lavoro del personale dei ministeri, ai dipendenti trasferiti è attribuito per la differenza un assegno ad personam riassorbibile con i successivi miglioramenti economici a qualsiasi titolo conseguiti. Dall'attuazione del presente comma non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

**26-novies.** L'Agenzia si avvale del patrocinio dell'Avvocatura dello Stato, ai sensi dell'articolo 43 del regio decreto 30 ottobre 1933, n. 1611.

**26-decies.** Il controllo sulla gestione finanziaria dell'Agenzia è esercitato dalla Corte dei conti, ai sensi della legge 21 marzo 1958, n. 259, con le modalità di cui all'articolo 12 della legge stessa.»

7. Fino alla piena operatività dell'Agenzia di cui al comma 18 dell'articolo 14 del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111, come sostituito dal presente articolo, e, comunque, fino a non oltre 30 giorni dalla data di adozione dei decreti di cui al comma 26-bis, fermo restando quanto previsto dal medesimo comma 26, con uno o più decreti del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro degli affari esteri, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili a valere sui fondi di cui ai commi 19 e 26-ter del medesimo articolo e delle altre risorse finanziarie comunque spettanti al soppresso istituto, le iniziative di promozione e internazionalizzazione da realizzare ed è definito il limite di spesa per ciascuna di esse.

8. Il dirigente delegato di cui al comma 26-bis dell'articolo 14 del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111, come inserito dal presente articolo, esercita i poteri attribuiti ai sensi della legge 25 marzo 1997, n. 68, al consiglio di amministrazione e al direttore generale del soppresso istituto necessari per la realizzazione delle iniziative di cui al comma 7, stipula i contratti e autorizza i pagamenti. Può altresì delegare, entro limiti di spesa specificamente stabiliti e coerenti con quanto stabilito dai decreti di cui al comma 7, la stipula dei contratti e l'autorizzazione dei pagamenti ai titolari degli uffici del soppresso istituto. Le attività necessarie per la realizzazione delle iniziative di cui al comma 7 sono svolte presso le sedi e con gli uffici già a tal fine utilizzati, con le modalità e secondo le procedure previste per il soppresso istituto. Fino al termine di cui al primo periodo del comma 7 il personale in servizio presso gli uffici all'estero del soppresso istituto alla data di entrata in vigore del presente decreto continua ad operare presso i medesimi uffici. Fino allo stesso termine, il controllo sulla gestione del soppresso ICE è assicurato dal collegio dei revisori dell'Istituto stesso.
9. Dall'attuazione dei commi da 6 a 8 non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio dello Stato, utilizzando allo scopo le risorse già destinate al soppresso ICE per il finanziamento dell'attività di promozione e di sviluppo degli scambi commerciali con l'estero nonché le risorse per le spese di funzionamento e per le spese di natura obbligatoria del soppresso ente.

(...)

## **TITOLO IV - DISPOSIZIONI PER LA PROMOZIONE E LA TUTELA DELLA CONCORRENZA**

### **CAPO I - LIBERALIZZAZIONI**

#### **Articolo 31 Esercizi commerciali**

1. In materia di esercizi commerciali, all'articolo 3, comma 1, lettera d -bis , del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono soppresse le parole: "in via sperimentale" e dopo le parole "dell'esercizio" sono soppresse le seguenti "ubicato nei comuni inclusi negli elenchi regionali delle località turistiche o città d'arte".
2. Secondo la disciplina dell'Unione europea e nazionale in materia di concorrenza, libertà di stabilimento e libera prestazione di servizi, costituisce principio generale dell'ordinamento nazionale la libertà di apertura di nuovi esercizi commerciali sul territorio senza contingenti, limiti territoriali o altri vincoli di qualsiasi altra natura, esclusi quelli connessi alla tutela della salute, dei lavoratori, dell'ambiente e dei beni culturali. Le Regioni e gli enti locali adeguano i propri ordinamenti alle prescrizioni del presente comma entro 90 giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.



## Articolo 32 Farmacie

1. In materia di vendita dei farmaci, negli esercizi commerciali di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, che ricadono nel territorio di Comuni aventi popolazione superiore a quindicimila abitanti e, comunque, al di fuori delle aree rurali come individuate dai Piani Sanitari Regionali, in possesso dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi fissati con decreto del Ministro della salute, previa intesa con la conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, adottato entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, possono essere venduti anche i medicinali di cui all'articolo 8, comma 10, lettera c) della legge 24 dicembre 1993, n. 537, e successive modificazioni, ad eccezione dei medicinali di cui all'articolo 45 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, e successive modificazioni e di cui all'articolo 89 del decreto legislativo 24 aprile 2006, n. 219. Con il medesimo decreto, sentita l'Agenzia Italiana del Farmaco, sono definiti gli ambiti di attività sui quali sono assicurate le funzioni di farmacovigilanza da parte del Servizio sanitario nazionale.
2. Negli esercizi commerciali di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, la vendita dei medicinali deve avvenire, ai sensi di quanto previsto dal comma 2 del citato articolo 5, nell'ambito di un apposito reparto delimitato, rispetto al resto dell'area commerciale, da strutture in grado di garantire l'inaccessibilità ai farmaci da parte del pubblico e del personale non addetto, negli orari sia di apertura al pubblico che di chiusura.
3. Le condizioni contrattuali e le prassi commerciali adottate dalle imprese di produzione o di distribuzione dei farmaci che si risolvono in una ingiustificata discriminazione tra farmacie e parafarmacie quanto ai tempi, alle condizioni, alle quantità ed ai prezzi di fornitura, costituiscono casi di pratica commerciale sleale ai fini dell'applicazione delle vigenti disposizioni in materia.
4. È data facoltà alle farmacie e agli esercizi commerciali di cui all'art. 5, comma 1, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito con modificazioni dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, di praticare liberamente sconti sui prezzi al pubblico su tutti i prodotti venduti, purché gli sconti siano esposti in modo leggibile e chiaro al consumatore e siano praticati a tutti gli acquirenti.

## Articolo 33 Soppressione limitazioni esercizio attività professionali

1. All'articolo 10, della legge 12 novembre 2011, n. 183, sono apportate le seguenti modifiche:
  - a) al comma 2, dopo le parole "sono abrogate con effetto dall'entrata in vigore del regolamento governativo di cui al comma 5", è aggiunto il seguente periodo: "e, in ogni caso, dalla data del 13 agosto 2012";
  - b) dopo il comma 2, è aggiunto il seguente: "2 -bis . All'articolo 3, comma 5, lett. c), del decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011,

n. 148, le parole “la durata del tirocinio non potrà essere complessivamente superiore a tre anni”, sono sostituite dalle seguenti: “la durata del tirocinio non potrà essere complessivamente superiore a diciotto mesi”.

## CAPO II - CONCORRENZA

### Articolo 34 **Liberalizzazione delle attività economiche ed eliminazione dei controlli ex-ante**

1. Le disposizioni previste dal presente articolo sono adottate ai sensi dell'articolo 117, comma 2, lettere e) ed m), della Costituzione, al fine di garantire la libertà di concorrenza secondo condizioni di pari opportunità e il corretto ed uniforme funzionamento del mercato, nonché per assicurare ai consumatori finali un livello minimo e uniforme di condizioni di accessibilità ai beni e servizi sul territorio nazionale.
2. La disciplina delle attività economiche è improntata al principio di libertà di accesso, di organizzazione e di svolgimento, fatte salve le esigenze imperative di interesse generale, costituzionalmente rilevanti e compatibili con l'ordinamento comunitario, che possono giustificare l'introduzione di previ atti amministrativi di assenso o autorizzazione o di controllo, nel rispetto del principio di proporzionalità.
3. Sono abrogate le seguenti restrizioni disposte dalle norme vigenti:
  - a) il divieto di esercizio di una attività economica al di fuori di una certa area geografica e l'abilitazione a esercitarla solo all'interno di una determinata area;
  - b) l'imposizione di distanze minime tra le localizzazioni delle sedi deputate all'esercizio di una attività economica;
  - c) il divieto di esercizio di una attività economica in più sedi op-pure in una o più aree geografiche;
  - d) la limitazione dell'esercizio di una attività economica ad alcune categorie o divieto, nei confronti di alcune categorie, di commercializzazione di taluni prodotti;
  - e) la limitazione dell'esercizio di una attività economica attraverso l'indicazione tassativa della forma giuridica richiesta all'operatore;
  - f) l'imposizione di prezzi minimi o commissioni per la fornitura di beni o servizi;
  - g) l'obbligo di fornitura di specifici servizi complementari all'attività svolta.
4. L'introduzione di un regime amministrativo volto a sottoporre a previa autorizzazione l'esercizio di un'attività economica deve essere giustificato sulla base dell'esistenza di un interesse generale, costituzionalmente rilevante e compatibile con l'ordinamento comunitario, nel rispetto del principio di proporzionalità.
5. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato è tenuta a rendere parere obbligatorio, da rendere nel termine di trenta giorni decorrenti dalla ricezione del provvedimento, provvedimento, in merito al rispetto del principio di proporzionalità sui disegni di legge governativi e i regolamenti che introducono restrizioni all'accesso e all'esercizio di attività economiche.





6. Quando è stabilita, ai sensi del comma 4, la necessità di alcuni requisiti per l'esercizio di attività economiche, la loro comunicazione all'amministrazione competente deve poter essere data sempre tramite autocertificazione e l'attività può subito iniziare, salvo il successivo controllo amministrativo, da svolgere in un termine definito; restano salve le responsabilità per i danni eventualmente arrecati a terzi nell'esercizio dell'attività stessa.
7. Le Regioni adeguano la legislazione di loro competenza ai principi e alle regole di cui ai commi 2, 4 e 6.
8. Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente articolo le professioni, i servizi finanziari come definiti dall'art. 4 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 e i servizi di comunicazione come definiti dall'art. 5 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 (Attuazione direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno).

### Articolo 35 **Potenziamento dell'Antitrust**

1. Alla legge 10 ottobre 1990, n. 287, dopo l'articolo 21, è aggiunto il seguente:  
 "21-bis (Poteri dell'Autorità Garante della concorrenza e del mercato sugli atti amministrativi che determinano distorsioni della concorrenza)  
 1. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato è legittimata ad agire in giudizio contro gli atti amministrativi generali, i regolamenti ed i provvedimenti di qualsiasi amministrazione pubblica che violino le norme a tutela della concorrenza e del mercato.  
 2. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, se ritiene che una pubblica amministrazione abbia emanato un atto in violazione delle norme a tutela della concorrenza e del mercato, emette un parere motivato, nel quale indica gli specifici profili delle violazioni riscontrate. Se la pubblica amministrazione non si conforma nei sessanta giorni successivi alla comunicazione del parere, l'Autorità può presentare, tramite l'Avvocatura dello Stato, il ricorso, entro i successivi trenta giorni.  
 3. Ai giudizi instaurati ai sensi del comma 1 si applica la disciplina di cui al Libro IV, Titolo V, del decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104.

### Articolo 36 **Tutela della concorrenza e partecipazioni personali incrociate nei mercati del credito e finanziari**

1. È vietato ai titolari di cariche negli organi gestionali, di sorveglianza e di controllo e ai funzionari di vertice di imprese o gruppi di imprese operanti nei mercati del credito, assicurativi e finanziari di assumere o esercitare analoghe cariche in imprese o gruppi di imprese concorrenti.
2. Ai fini del divieto di cui al comma 1, si intendono concorrenti le imprese o i gruppi di imprese tra i quali non vi sono rapporti di controllo ai sensi dell'articolo 7 della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e che operano nei medesimi mercati del prodotto e geografici.

### Articolo 37 Liberalizzazione del settore dei trasporti

1. Il Governo con uno o più regolamenti da adottare ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988 n. 400, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, sentite le Commissioni parlamentari che si esprimono nel termine di 30 giorni, emana le disposizioni volte a realizzare una compiuta liberalizzazione nel settore ferroviario, aereo e marittimo.
2. I regolamenti di cui al comma 1 sono adottati secondo i seguenti principi e criteri direttivi:
  - a) individuare tra le Autorità indipendenti esistenti, l'Autorità che svolge competenze assimilabili a quelle previste dal presente articolo;
  - b) attribuire all'Autorità di cui alla lettera a) le seguenti funzioni:
    - 1) garantire condizioni di accesso eque e non discriminatorie alle infrastrutture e alle reti ferroviarie, aeroportuali e portuali;
    - 2) definire, se ritenuto necessario in relazione alle condizioni di concorrenza effettivamente esistenti nei singoli mercati, i criteri per la fissazione da parte dei soggetti competenti delle tariffe, dei canoni e dei pedaggi, tenendo conto dell'esigenza di assicurare l'orientamento ai costi e l'equilibrio economico delle imprese regolate, alla luce degli oneri di servizio pubblico imposti e delle eventuali sovvenzioni pubbliche concesse;
    - 3) stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto connotati da oneri di servizio pubblico o sovvenzionati;
    - 4) definire gli schemi dei bandi delle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto in esclusiva e delle convenzioni da inserire nei capitolati delle medesime gare.
3. Nell'esercizio delle competenze disciplinate dal comma 2 del presente articolo, l'Autorità individuata ai sensi del medesimo comma:
  - a) può sollecitare e coadiuvare le amministrazioni pubbliche competenti all'individuazione degli ambiti di servizio pubblico e dei metodi più efficienti per finanziarli, mediante l'adozione di pareri che può rendere pubblici;
  - b) determina i criteri per la redazione della contabilità delle imprese regolate e può imporre, se necessario per garantire la concorrenza, la separazione contabile e societaria delle imprese integrate;
  - c) propone all'amministrazione competente la sospensione, la decadenza o la revoca degli atti di concessione, delle convenzioni, dei contratti di servizio pubblico, dei contratti di programma e di ogni altro atto assimilabile comunque denominato, qualora sussistano le condizioni previste dall'ordinamento;
  - d) richiede a chi ne è in possesso le informazioni e l'esibizione dei documenti necessari per l'esercizio delle sue funzioni, nonché raccoglie da qualunque soggetto informato dichiarazioni, da verbalizzare se rese oralmente;
  - e) se sospetta possibili violazioni della regolazione negli ambiti di sua competenza, svolge ispezioni presso i soggetti sottoposti alla regolazione mediante accesso a impianti, a mezzi di trasporto e uffici; durante l'ispezione, anche avvalendosi della collaborazione di altri organi dello Stato, può controllare i libri



contabili e qualsiasi altro documento aziendale, ottenerne copia, chiedere chiarimenti e altre informazioni, apporre sigilli; delle operazioni ispettive e delle dichiarazioni rese deve essere redatto apposito verbale;

**f)** ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un'infrazione e le imprese propongano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni o se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti; in circostanze straordinarie, ove ritenga che sussistano motivi di necessità e di urgenza, al fine di salvaguardare la concorrenza e di tutelare gli interessi degli utenti rispetto al rischio di un danno grave e irreparabile, può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare;

**g)** valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze;

**h)** favorisce l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti;

**i)** ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi di inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti;

**l)** applica una sanzione amministrativa pecuniaria fino all'1 per cento del fatturato dell'impresa interessata qualora:

**1)** i destinatari di una richiesta della stessa Autorità forniscano informazioni inesatte, fuorvianti o incomplete, ovvero non forniscano le informazioni nel termine stabilito;

**2)** i destinatari di un'ispezione rifiutino di fornire ovvero presentino in modo incompleto i documenti aziendali, nonché rifiutino di fornire o forniscano in modo inesatto, fuorviante o incompleto i chiarimenti richiesti;

**m)** nel caso di inottemperanza agli impegni di cui alla lettera f) applica una sanzione fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata.

**4.** Restano ferme tutte le altre competenze diverse da quelle disciplinate nel presente articolo delle amministrazioni pubbli-

che, statali e regionali, nei settori indicati; in particolare, restano ferme le competenze in materia di vigilanza, controllo e sanzione nell'ambito dei rapporti con le imprese di trasporto e con i gestori delle infrastrutture, in materia di sicurezza e standard tecnici, di definizione degli ambiti del servizio pubblico, di tutela sociale e di promozione degli investimenti. Restano altresì ferme e possono essere contestualmente esercitate le competenze dell'Autorità garante della concorrenza disciplinate dalla legge 10 ottobre 1990, n. 287 e dai decreti legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e 2 agosto 2007, n. 146, e le competenze dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e le competenze dell'Agenzia per le infrastrutture stradali e autostradali di cui all'articolo 36 del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98.

5. L'Autorità individuata ai sensi del comma 2 rende pubblici nei modi più opportuni i provvedimenti di regolazione e riferisce annualmente alle Camere evidenziando lo stato della disciplina di liberalizzazione adottata e la parte ancora da definire. La regolazione approvata ai sensi del presente articolo resta efficace fino a quando è sostituita dalla regolazione posta dalle amministrazioni pubbliche cui saranno affidate le competenze previste dal presente articolo.
6. Alle attività di cui al comma 3 del presente articolo si provvede come segue:
  - a) nel limite delle risorse disponibili a legislazione vigente per l'Autorità individuata dal comma 2;
  - b) mediante un contributo versato dai gestori delle infrastrutture e dei servizi regolati, in misura non superiore all'uno per mille del fatturato derivanti dall'esercizio delle attività svolte percepiti nell'ultimo esercizio. Il contributo è determinato annualmente con atto dell'Autorità, sottoposto ad approvazione da parte del Presidente del Consiglio dei Ministri, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze. Nel termine di trenta giorni dalla ricezione dell'atto, possono essere formulati rilievi cui l'Autorità si conforma; in assenza di rilievi nel termine l'atto si intende approvato. Ai fini dell'esercizio delle competenze previste dal presente articolo l'Autorità provvede mediante l'utilizzo delle risorse umane disponibili a legislazione vigente.

### CAPO III - MISURE PER LO SVILUPPO INDUSTRIALE

(...)

#### **Articolo 40 Riduzione degli adempimenti amministrativi per le imprese**

1. In materia di semplificazione degli adempimenti per la registrazione dei clienti nelle strutture ricettive, al comma 3 dell'articolo 109 del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, di cui al regio decreto 18 giugno 1931 n. 773, le parole: "I soggetti di cui al comma 1 sono altresì tenuti a comunicare all'autorità locale di pubblica sicurezza le generalità delle persone alloggiate, mediante consegna di copia della scheda, entro le ventiquattro ore successive al loro arrivo, In alternativa, il ge-



- store può scegliere di effettuare tale comunicazione inviando, entro lo stesso termine, alle questure territorialmente competenti i dati nominativi delle predette schede con mezzi informatici o telematici o mediante fax secondo le modalità stabilite con decreto del Ministro dell'interno" sono sostituite dalle seguenti: "I soggetti di cui al comma i sono altresì tenuti a comunicare entro le ventiquattrore successive all'arrivo, alle questure territorialmente competenti le generalità delle persone alloggiate mediante l'invio dei dati contenuti nella predetta scheda con mezzi informatici o telematici secondo le modalità stabilite con decreto del Ministro dell'interno, sentito il Garante per la protezione dei dati personali."
2. Per la riduzione degli oneri in materia di privacy, sono apportate le seguenti modifiche al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196:
    - a) all'articolo 4, comma 1, alla lettera b), le parole "persona giuridica, ente od associazione" sono soppresse e le parole "identificati o identificabili" sono sostituite dalle parole "identificata o identificabile".
    - b) All'articolo 4, comma 1, alla lettera i), le parole "la persona giuridica, l'ente o l'associazione" sono soppresse.
    - c) Il comma 3 -bis dell'articolo 5 è abrogato.
    - d) Al comma 4, dell'articolo 9, l'ultimo periodo è soppresso.
    - e) La lettera h) del comma i dell'articolo 43 è soppressa.
  3. Allo scopo di facilitare l'impiego del lavoratore straniero nelle more di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, dopo il comma 9 dell'articolo 5 del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 è inserito il seguente comma:
 

**"9 -bis.** In attesa del rilascio o del rinnovo del permesso di soggiorno, anche ove non venga rispettato il termine di venti giorni di cui al precedente comma, il lavoratore straniero può legittimamente soggiornare nel territorio dello Stato e svolgere temporaneamente l'attività lavorativa fino ad eventuale comunicazione dell'Autorità di pubblica sicurezza, da notificare anche al datore di lavoro, con l'indicazione dell'esistenza dei motivi ostativi al rilascio o al rinnovo del permesso di soggiorno. L'attività di lavoro di cui sopra può svolgersi alle seguenti condizioni:

    - a) che la richiesta del rilascio del permesso di soggiorno per motivi di lavoro sia stata effettuata dal lavoratore straniero all'atto della stipula del contratto di soggiorno, secondo le modalità previste nel regolamento d'attuazione, ovvero, nel caso di rinnovo, la richiesta sia stata presentata prima della scadenza del permesso, ai sensi del precedente comma 4, e dell'articolo 13 del decreto della Repubblica del 31 agosto 1999 n. 394, o entro sessanta giorni dalla scadenza dello stesso;
    - b) che sia stata rilasciata dal competente ufficio la ricevuta attestante l'avvenuta presentazione della richiesta di rilascio o di rinnovo del permesso."
  4. In materia di semplificazione degli obblighi di tenuta ed annotazione del registro dei lavoratori, al comma 3 dell'articolo 39 del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, le parole "entro il giorno 16", sono sostituite con le seguenti: "entro la fine".

5. In materia di bonifica dei siti inquinati, per semplificare gli adempimenti delle imprese, al comma 7 dell'articolo 242 del decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152, dopo il primo periodo, è inserito il seguente: "Nel caso di interventi di bonifica o di messa in sicurezza di cui al periodo precedente, che presentino particolari complessità a causa della natura della contaminazione, degli interventi, delle dotazioni impiantistiche necessarie o dell'estensione dell'area interessata dagli interventi medesimi, il progetto può essere articolato per fasi progettuali distinte al fine di rendere possibile la realizzazione degli interventi per singole aree o per fasi temporali successive." Al comma 9 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, le parole "con attività in esercizio" sono soppresse. Possono essere altresì autorizzati interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di messa in sicurezza degli impianti e delle reti tecnologiche, purché non compromettano la possibilità di effettuare o completare gli interventi di bonifica che siano condotti adottando appropriate misure di prevenzione dei rischi.
6. Al fine di semplificare gli adempimenti delle imprese di autoriparazione, il decreto del Ministero dei Trasporti e della Navigazione del 30 luglio 1997, n. 406 - Regolamento recante le dotazioni delle attrezzature e delle strumentazioni delle imprese esercenti attività di autoriparazione, è abrogato.
7. In materia di semplificazione degli adempimenti amministrativi di registrazione C.O.V. (Composti Organici Volatili) per la vendita dei prodotti ai consumatori finali, all'articolo 2, comma 1, lett. o) del decreto legislativo 27 marzo 2006 n. 161, le parole "o per gli utenti" sono soppresse.
8. In materia di semplificazione dello smaltimento dei rifiuti speciali per talune attività, i soggetti che svolgono le attività di estetista, acconciatore, trucco permanente e semipermanente, tatuaggio, piercing, agopuntura, podologo, callista, manicure, pedicure e che producono rifiuti pericolosi e a rischio infettivo (CER 180103: aghi, siringhe e oggetti taglienti usati) possono trasportarli, in conto proprio, per una quantità massima fino a 30 chilogrammi al giorno, sino all'impianto di smaltimento tramite termodistruzione o in altro punto di raccolta, autorizzati ai sensi della normativa vigente. L'obbligo di registrazione sul registro di carico e scarico dei rifiuti e l'obbligo di comunicazione al Catasto dei rifiuti tramite il Modello Unico di Dichiarazione ambientale, di cui al decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, si intendono assolti, anche ai fini del trasporto in conto proprio, attraverso la compilazione e conservazione, in ordine cronologico, dei formulari di trasporto di cui all'articolo 193 del medesimo decreto. I formulari sono gestiti e conservati con modalità idonee all'effettuazione dei relativi controlli così come previsti dal predetto articolo 193 del decreto legislativo n. 152 del 2006. La conservazione deve avvenire presso la sede dei soggetti esercenti le attività di cui al presente comma.
9. La documentazione e le certificazioni attualmente richieste ai fini del conseguimento delle agevolazioni fiscali in materia di beni e attività culturali previste dagli articoli 15, comma 1, lettere g) ed h) , e 100, comma 2, lettere e) ed f), del testo unico delle imposte sui redditi, di cui al decreto del Presidente della



Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917, e successive modificazioni, sono sostituite da un'apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, presentata dal richiedente al Ministero per i beni e le attività culturali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modificazioni, relativa alle spese effettivamente sostenute per lo svolgimento degli interventi e delle attività cui i benefici si riferiscono. Il Ministero per i beni e le attività culturali esegue controlli a campione ai sensi degli articoli 71 e 72 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modificazioni.

## CAPO IV - MISURE PER LO SVILUPPO INFRASTRUTTURALE

(...)

### Articolo 43 **Alleggerimento e semplificazione delle procedure, riduzione dei costi e altre misure**

1. Gli aggiornamenti o le revisioni delle convenzioni autostradali vigenti alla data di entrata in vigore del presente decreto, laddove comportino variazioni o modificazioni al piano degli investimenti ovvero ad aspetti di carattere regolatorio a tutela della finanza pubblica, sono sottoposti al parere del CIPE che, sentito il NARS, si pronuncia entro trenta giorni e, successivamente, approvati con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, da emanarsi entro trenta giorni dalla avvenuta trasmissione dell'atto convenzionale ad opera dell'amministrazione concedente.
2. Gli aggiornamenti o le revisioni delle concessioni autostradali vigenti alla data di entrata in vigore del presente decreto che non comportano le variazioni o le modificazioni di cui al comma 1 sono approvate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, da emanarsi entro trenta giorni dall'avvenuta trasmissione dell'atto convenzionale ad opera dell'amministrazione concedente.
3. Gli aggiornamenti o le revisioni delle concessioni autostradali, i cui schemi di atti aggiuntivi sono già stati sottoposti al parere del CIPE alla data di entrata in vigore del presente decreto, sono approvati con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, da emanarsi entro trenta giorni dall'avvenuta trasmissione dell'atto convenzionale ad opera dell'amministrazione concedente.
4. Sono abrogati il comma 2, ultimo periodo, dell'articolo 8 -duodecies del decreto-legge 8 aprile 2008, n. 59, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 giugno 2008, n. 101, e il comma 4 dell'articolo 21 del decreto-legge 24 dicembre 2003, n. 355, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 febbraio 2004, n. 47.
5. All'articolo 8 -duodecies del decreto-legge 4 aprile 2008, n. 59, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 giugno 2008, n. 101, e successive modificazioni, dopo il comma 2 -bis è aggiunto il seguente: **"2 -ter.** I contratti di concessione di costruzione e gestione e di sola gestione nel settore stradale e autostradale sono affidati secondo le procedure previste all'articolo 144 del decreto legi-

- slativo 12 aprile 2006, n. 163 e successive modificazioni, ovvero all'articolo 153 del medesimo decreto.
6. Ai fini della realizzazione di nuovi impianti tecnologici e relative opere civili strettamente connesse alla realizzazione e gestione di detti impianti, accessori e funzionali alle infrastrutture autostradali e stradali esistenti per la cui realizzazione siano già stati completati i procedimenti di approvazione del progetto e di localizzazione in conformità alla normativa pro-tempore vigente, non si applicano le disposizioni del Titolo II del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia di cui al decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380 e non sono necessari ulteriori autorizzazioni, concessioni, permessi, nulla osta o atti di assenso comunque denominati.
  7. Al fine di migliorare la sicurezza delle grandi dighe, aventi le caratteristiche dimensionali di cui all'articolo 1, comma 1, del decreto-legge 8 agosto 1994, n. 507, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 ottobre 1994, n. 584, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti individua in ordine di priorità, anche sulla base dei risultati delle verifiche di cui all'articolo 4, comma 4, del decreto legge 29 marzo 2004, n. 79, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 maggio 2004, n. 139, le dighe per le quali sia necessaria e urgente la progettazione e la realizzazione di interventi di adeguamento o miglioramento della sicurezza, a carico dei concessionari o richiedenti la concessione, fissandone i tempi di esecuzione.
  8. Ai fini del recupero delle capacità di invaso e del ripristino delle originarie condizioni di sicurezza il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, d'intesa con le regioni e le province autonome, individua, in ordine di priorità e sulla base anche dei progetti di gestione degli invasi ai sensi dell'articolo 114 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modificazioni, le grandi dighe per le quali sia necessaria e urgente la rimozione dei sedimenti accumulatisi nei serbatoi.
  9. I concessionari o i richiedenti la concessione di derivazione d'acqua da grandi dighe che non abbiano ancora redatto il progetto di gestione dell'invaso ai sensi dell'articolo 114, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, sono tenuti a provvedere entro il 30 giugno 2012 e ad attuare gli interventi individuati ai sensi del comma 8 del presente articolo, entro due anni dall'approvazione del progetto di gestione.
  10. Per le dighe che hanno superato una vita utile di cinquanta anni, decorrenti dall'avvio degli invasi sperimentali di cui all'articolo 13 del decreto del Presidente della Repubblica 1° novembre 1959, n. 1363, i concessionari o i richiedenti la concessione sono tenuti a presentare al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, entro sei mesi dall'entrata in vigore del presente decreto, il piano di manutenzione dell'impianto di ritenuta di cui all'articolo 93, comma 5, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e all'articolo 38 del decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207, per l'approvazione e l'inserimento in forma sintetica nel foglio di condizioni per l'esercizio e la manutenzione della diga.
  11. Nelle more dell'emanazione del decreto di cui all'articolo 6, comma 4 -bis, della legge 1° agosto 2002, n. 166, i concessionari o i richiedenti la concessione sono tenuti a presentare al





- predetto Ministero, entro sei mesi dall'entrata in vigore del presente decreto, gli elaborati di consistenza delle opere di derivazione ed adduzione, comprese le condotte forzate, i relativi atti di collaudo, i piani di manutenzione, unitamente alle asseverazioni straordinarie sulle condizioni di sicurezza e sullo stato di manutenzione delle citate opere dell'ingegnere designato responsabile ai sensi dell'articolo 4, comma 7, del decreto-legge 8 agosto 1994, n. 507, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 ottobre 1994, n. 584. Il Ministero integra il foglio di condizioni per l'esercizio e la manutenzione delle dighe con le disposizioni riguardanti le predette opere.
- 12.** Entro sei mesi dall'emanazione del presente decreto il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti procede, d'intesa con il Dipartimento della protezione civile, alla revisione dei criteri per l'individuazione delle "fasi di allerta" di cui alla circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 22806, del 13 dicembre 1995, al fine di aggiornare i documenti di protezione civile per le finalità di gestione del rischio idraulico a valle delle dighe.
  - 13.** Per il raggiungimento degli obiettivi connessi alle disposizioni di cui all'articolo 3, comma 3, del decreto legge 29 marzo 2004, n. 79, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 maggio 2004, n. 139, nonché della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 febbraio 2004, i concessionari e i gestori delle grandi dighe sono tenuti a fornire al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, per via telematica ed in tempo reale, i dati idrologici e idraulici acquisiti presso le dighe, comprese le portate scaricate e derivate, secondo le direttive impartite dal predetto Ministero.
  - 14.** Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti esercita poteri sostitutivi nei confronti di concessionari e dei richiedenti la concessione in caso di inottemperanza degli stessi alle prescrizioni impartite nell'ambito dell'attività di vigilanza e controllo sulla sicurezza; in tali condizioni può disporre gli accertamenti, le indagini, gli studi, le verifiche e le progettazioni necessarie al recupero delle condizioni di sicurezza delle dighe, utilizzando a tale scopo le entrate provenienti dalle contribuzioni di cui all'articolo 2, commi 172 e 173, del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, con obbligo di rivalsa nei confronti dei soggetti inadempienti.
  - 15.** All'articolo 1, comma 7 -bis, del decreto-legge 8 agosto 1994, n. 507, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 ottobre 1994, n. 584, sono aggiunti, in fine, i seguenti periodi: "Per le opere di conglomerato cementizio armato, normale e precompresso e a struttura metallica, realizzate antecedentemente all'entrata in vigore della legge 5 novembre 1971, n. 1086, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti acquisisce o, in assenza prescrive, il collaudo statico delle opere anche complementari e accessorie degli sbarramenti. Per le opere realizzate successivamente i concessionari o i richiedenti la concessione di derivazione d'acqua da dighe sono tenuti a presentare entro tre mesi dall'entrata in vigore del presente decreto i collaudi statici delle opere stesse redatti ai sensi della normativa sopra indicata.

(...)

#### **Articolo 49**   **Norma di copertura**

1. Agli oneri derivanti dall'attuazione del presente decreto, di cui, rispettivamente, all'articolo 1, all'articolo 2, all'articolo 3, comma 4, all'articolo 4, all'articolo 8, comma 4, all'articolo 9, all'articolo 13, commi 13 e 20, all'articolo 15, all'articolo 16, comma 1, all'articolo 18, comma 1, lettera b) , all'articolo 20, all'articolo 21, comma 5, all'articolo 24, comma 27, all'articolo 30, commi 1 e 3 e all'articolo 42, comma 9, pari complessivamente a 6.882,715 milioni di euro per l'anno 2012, a 11.162,733 milioni di euro per l'anno 2013, a 12.669,333 milioni di euro per l'anno 2014, a 13.108,628 milioni di euro per l'anno 2015, a 14.630,928 milioni di euro per l'anno 2016, a 14.138,228 milioni di euro per l'anno 2017, a 14.456,228 milioni di euro per l'anno 2018, a 14.766,128 milioni di euro per l'anno 2019, a 15.078,428 milioni di euro per l'anno 2020, a 15.390,728 milioni di euro per l'anno 2021, a 15.703,028 di euro per l'anno 2022 e a 15.721,128 milioni di euro a decorrere dall'anno 2023, si provvede con quota parte delle maggiori entrate e delle minori spese derivanti dal presente decreto.
2. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

#### **Articolo 50**   **Entrata in vigore**

1. Il presente decreto entra in vigore il giorno stesso della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e sarà presentato alle Camere per la conversione in legge.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 6 dicembre 2011

#### **NAPOLITANO**

**MONTI**, Presidente del Consiglio dei Ministri e Ministro dell'economia e delle finanze

**FORNERO**, Ministro del lavoro e delle politiche sociali

**PASSERA**, Ministro dello sviluppo economico

**CLINI**, Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare

**GIARDA**, Ministro per i rapporti con il Parlamento

## Ministero dello Sviluppo economico

Direzione generale per il mercato, la concorrenza,  
il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica

### Divisione I - Affari generali, personale e gestione amministrativa

massimo.dafano@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione II - Affari giuridici e normativi (reggente)

vincenzo.dimaro@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione III - Comunicazione

gabriella.dibella@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione IV - Promozione della concorrenza

daniela.paradisid@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione V - Monitoraggio dei prezzi

massimo.greco@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione VI - Servizi e professioni

caterina.farred@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione VII - Statistiche sul commercio e sul terziario

fausto.ingravalle@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione VIII - Servizi assicurativi

vincenzo.rossid@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione IX - Politiche comunitarie ed internazionali

francesco.piccarreta@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione X - Cooperazione amministrativa e punto di contatto Infoconsumatore

enrica.delcasale@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XI - Politiche normative per i consumatori

vincenzo.dimaro@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XII - Consiglio nazionale consumatori e utenti (Cncu)

antoniamartelli@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XIII - Progetti per i consumatori (reggente)

antoniamartelli@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XIV - Rapporti istituzionali per la gestione tecnica, organismi notificati e sistemi di accreditamento

antonella.dalessandro@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XV - Strumenti di misura e metalli preziosi

anna.signore@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XVI - Sicurezza e conformità dei prodotti

rita.novellid@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XVII - Qualità dei prodotti e dei servizi

emilio.rossillo@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XVIII - Normativa tecnica

vincenzo.correggia@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XIX - Manifestazioni a premio

silvia.petruccid@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XX - Società fiduciarie e di revisione

annamaria.lovagliod@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XXI - Registro imprese

marco.maceronid@sviluppoeconomico.gov.it

### Divisione XXII - Sistema camerale

antonella.valery@sviluppoeconomico.gov.it



**mercato**  
**consumatori**

Registrazione al tribunale di Roma  
n. 334 del 6 ottobre 2009

**Redazione Ministero  
dello Sviluppo economico**

Dipartimento per l'impresa  
e l'internazionalizzazione  
Direzione Generale  
per il mercato, la concorrenza,  
il consumatore, la vigilanza  
e la normativa tecnica

Via Sallustiana, 53 - 00187 Roma  
tel. 06.4705.5363 - 5586  
fax: 06.4821.702

e-mail: [quaderno.informativo@sviluppoeconomico.gov.it](mailto:quaderno.informativo@sviluppoeconomico.gov.it)

[www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)

**Direttore responsabile**  
Giuseppe Tripoli

**Coordinatore  
del Comitato Operativo**  
Gabriella Di Bella

**Comitato Operativo**  
Emanuela Cappello  
Paolo Francisci  
Gianfranco Nitti  
Silvia Petrucci  
Umberto Troiani

**Contatti**  
tel. 06.4705.5586  
e-mail: [quaderno.informativo@sviluppoeconomico.gov.it](mailto:quaderno.informativo@sviluppoeconomico.gov.it)

**Progetto editoriale,  
grafico e distribuzione**  
Alchimie Srl

**Stampa**  
Val

Il lavoro del Ministero dello Sviluppo Economico (Mse) per la regolamentazione dei mercati e la tutela dei consumatori è proseguito anche in questo semestre ed è fedelmente rispecchiato da questo numero del *Quaderno informativo - Mercato e consumatori*. Punto di riferimento costante di questo lavoro sono le normative europee: il Mse partecipa per l'Italia alla loro elaborazione, ne cura l'attuazione nel nostro Paese, ne verifica i risultati.

In questo contesto merita una particolare menzione la nuova direttiva a tutela dei consumatori, presentata dalla Commissione europea due anni fa e finalmente approvata dal Consiglio dei ministri Ue. La riforma consentirà di incrementare soprattutto le transazioni via internet, offrendo nuove garanzie agli acquirenti.

Il *Quaderno* contiene anche numerosi articoli che riguardano altri aspetti importanti per i consumatori. Di particolare rilievo il Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, che ha comportato una modifica del Codice del consumo, scorporando da esso l'intera disciplina dei servizi turistici.

Mentre il *Quaderno* va in stampa, muove i primi passi il nuovo Governo al quale è affidato innanzitutto il difficile compito di affrontare la crisi economica e non solo. In questo impegno, il Ministero dello Sviluppo economico avrà certamente un ruolo essenziale: promuovendo la trasparenza a vantaggio dei consumatori, in modo da favorire la ripresa dei consumi; con le liberalizzazioni di numerosi settori; con tutte le azioni di politica industriale necessarie per rafforzare l'apparato produttivo. Ci auguriamo che l'impegno informativo espresso da questa rivista sia utile a favorire il dialogo tra istituzioni, associazioni dei consumatori, cittadini e imprese per aumentare l'efficacia delle iniziative che verranno avviate.