



*Ministero
dello Sviluppo Economico*



**mercato
consumatori**

Novembre 2017 - Anno XVI

**ASSICURAZIONI, COMUNICAZIONI,
ENERGIA NEL DDL CONCORRENZA**

BUONI PASTO: COSA CAMBIA

**BIG DATA, SOCIAL MEDIA E
CONSUMATORI**



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

Editore Ministero
dello Sviluppo Economico

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

Via Sallustiana, 53 - 00187 Roma
tel. 0647055309 - 5550
fax 064821.702

dgmccvnt.segreteria@mise.gov.it
www.mise.gov.it

Direttore responsabile
Roberta Serroni

Redazione, editing e grafica
Anna Signore
Daniela Fazzalari
Isabella Moroni

Editoriale. Un anno di lavoro. Una nuova sfida per il 2018 <i>di Mario Fiorentino</i>	4
Patrimonio culturale e benessere organizzativo le sfide possibili del Mise <i>di Gilda Gallerati</i>	6
DDL Concorrenza. Tutte le novità settore per settore <i>di Daniela Paradisi e Artemisia Rossi</i>	14
Big data. Tra nuove tecnologie e tutela della privacy <i>di Roberta Serroni</i>	34
Al via la nuova disciplina sui buoni pasto. Cosa cambia per consumatori, società di emissione ed esercenti <i>di Artemisia Rossi</i>	40
Principi chiave per gli strumenti di confronto <i>di Anastasia Crudele</i>	50
Controlli degli strumenti di misura. Raggiunta l'armonizzazione con la legislazione europea <i>di Giuseppe Capuano</i>	58
Con il sistema Rapex prodotti più sicuri sul mercato <i>di Giusy Raffaele</i>	64
I registri delle imprese europee fanno rete <i>di Gian Marco Spanò</i>	70
Il Mise contro gli sprechi di tempo. Al via l'iniziativa che taglia gli adempimenti inutili <i>di Ado Sattano</i>	75

Un anno di lavoro. Una nuova sfida per il 2018

di Mario Fiorentino

Questo primo numero on line del Quaderno Informativo Mercato e Consumatori consente di tracciare un sintetico bilancio delle attività del Ministero dello Sviluppo Economico e, in particolare della Direzione Generale del mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica nelle molteplici materie di sua competenza, ad un anno esatto dal mio insediamento come Direttore Generale.

Il 2017 è stato un anno significativo dal momento che è stata approvata per la prima volta in Italia la Legge annuale per il mercato e la concorrenza. Questo risultato rappresenta un importante segnale di serietà per il nostro Paese. La legge ha introdotto una serie di novità che vanno ad impattare nei settori del mercato e della tutela dei consumatori, assicurazioni, professioni, energia, comunicazioni, ambiente, trasporti, turismo, poste, banche e farmacie con l'obiettivo di implementare la crescita e la produttività e consentire, allo stesso tempo ai consumatori di accedere a beni e servizi a minor costo.

Grazie al Ministro Calenda saranno messi in campo i diversi decreti attuativi necessari per la piena efficacia della legge: tale operazione normativa necessiterà, tuttavia, di un approccio settoriale attraverso l'emanazione di una serie di provvedimenti anche in collaborazione con le Autorità indipendenti (in particolare IVASS e AGCM).

Tale norma contiene disposizioni finalizzate a rimuovere ostacoli regolatori all'apertura dei mercati, a promuovere lo sviluppo della concorrenza e a garantire la tutela dei consumatori, in applicazione dei principi del diritto dell'Unione europea in materia di libera circolazione, concorrenza e apertura dei mercati.

Le novità più significative riguardano, innanzitutto, la tutela del consumatore relativamente al contenimento dei costi telefonici per l'assistenza al cliente bancario, compreso il superamento delle principali regolamentazioni di prezzo.

Certamente importante si presenta la liberalizzazione completa del mercato dell'energia (anche se il mercato tutelato cesserà di esistere da luglio 2019).

Per quanto riguarda le modalità di sottoscrizione e di recesso dai contratti di telefonia e pay tv le regole dovranno essere identiche sia per la società che per il consumatore.

Semplificate le procedure per le migrazioni dei clienti da un operatore telefonico all'altro. Introdotto il recesso o il cambio di gestore via internet senza necessità di inviare raccomandate o di andare in un centro clienti.

Nel settore assicurativo è stato reintrodotta il rinnovo tacito dell'assicurazione per le polizze danni.

I consumatori disposti all'installazione della scatola nera (che sarà a spese della compagnia) avranno diritto a uno sconto; i dati registrati avranno pieno valore di prova. Sconti sulla polizza anche al cliente che accetta una o più clausole antifrode.

Nel settore bancario è previsto un sito internet gestito dal Mef che consentirà la comparazione dei prezzi dei servizi offerti. I clienti avranno il diritto di sostituire la polizza accessoria al mutuo offerta dall'istituto di credito con una propria.

Nell'ambito delle libere professioni scatta l'obbligo del preventivo scritto: il cliente potrà esigerlo a prescindere dal fatto che abbia già ricevuto oralmente rassicurazioni sul corrispettivo della prestazione. Pertanto tale normativa certamente contribuirà a migliorare il funzionamento del mercato e la fiducia dei consumatori.

Alla chiusura dell'anno in corso, è motivo dunque di soddisfazione in qualità di Direttore Generale di questa Direzione, la presentazione di questo prodotto editoriale che si presenta nella sua versione on line completamente rinnovata.

Voglio ringraziare pubblicamente tutti i miei collaboratori, dirigenti, impiegati che quotidianamente svolgono con impegno e serietà il proprio lavoro in un settore in continua evoluzione.

Un ringraziamento particolare va alle signore Isabella Moroni e Daniela Fazzalari che hanno fornito un significativo contributo alla realizzazione di questo numero della rivista.

Patrimonio culturale e benessere organizzativo Le sfide possibili del Mise

di Gilda Gallerati

Il Ministero dello Sviluppo Economico a seguito di vari accorpamenti tra Amministrazioni dello Stato avvenuti nel corso degli anni a cavallo tra il XX e il XXI secolo del '900, ha assunto la responsabilità di tutelare un prestigioso patrimonio artistico, documentale, librario, filatelico e strumentale costituito dal *Palazzo Piacentini*, sede centrale del Ministero, dal Museo storico della Comunicazione, collocato nella sede del Dicastero del quartiere dell'EUR, e dal Polo bibliotecario con il suo fondo di oltre 250.000 volumi consistenti nelle raccolte del Ministero delle corporazioni, della antica Biblioteca dell'Istituto Superiore PP.TT. e del Ministero del commercio con l'estero.

Nasce il Polo culturale

Dal 2014, in occasione della riorganizzazione del Ministero, si è ritenuto opportuno istituire formalmente un Polo culturale che fosse responsabile della conservazione, tutela, valorizzazione e condivisione di tutto il patrimonio. È evidente che l'obiettivo è quello di una tutela che non sia meramente di tipo amministrativo-contabile, ma orientata a quanto previsto dal Codice dei beni culturali. Pertanto le attività consistono in una costante opera di catalogazione, tenuta del posizionamento delle opere, restauro conservativo, oltre che di condivisione con studiosi, collezionisti, studenti e comuni cittadini, attraverso la progettazione di percorsi tematici e/o allestimenti temporanei, la realizzazione di seminari, creando una banca dati on line dei beni posseduti, realizzando visite guidate nei luoghi di conservazione ed esposizione, ed attivando partenariati e forme di collaborazione.

Un prezioso patrimonio da condividere

L'intento è dunque anche quello di aprire tutte le porte del "Palazzo" per condividere spazi, oggetti, beni e soprattutto "significati" di un importantissimo patrimonio culturale, artistico, architettonico e storico. L'istituzione del Polo si è resa necessaria affinché tutte le azioni da mettere in campo non fossero di carattere episodico, bensì divenissero linee di attività istituzionalmente riconosciute, in una amministrazione che opera ai fini di una diversa *mission*.

Pertanto le attività, rivolte sia ai cittadini che ai propri dipendenti, sono orientate tanto all'azione divulgativa che di educazione alla ricerca, per

offrire un contributo al migliore utilizzo di documenti e oggetti all'interno di un processo di studio, ma anche di comprensione della realtà storica.

Siamo consapevoli che frequentare luoghi di diffusione culturale, musei e biblioteche, dove il personale svolge una funzione attiva e non solo di custodia, aiuta per esempio ad imparare la consultazione, la ricerca e l'utilizzo autonomo dei documenti stessi, e quindi ad orientarsi nel vastissimo panorama documentale, per comprendere la storia e le relazioni che hanno determinato i processi storici e le conquiste umane. Questo è il tentativo che mettiamo in atto, per esempio, con gli studenti degli Istituti scolastici che con noi stipulano protocolli d'intesa per attività di approfondimento della didattica.

I dati pubblicati dall'*Economist* dicono che nei Paesi in cui sono maggiori i livelli di istruzione e di partecipazione alla vita culturale e che abbiano più alti indici di lettura o di frequenza dei musei, sono paesi nei quali è più sviluppato il senso critico e migliore è la convivenza civile.

Vale sottolineare inoltre che la cultura, intesa come bene comune, orienta i progetti del Polo culturale Mise. È noto che i beni comuni sono risorse materiali e immateriali non esclusive ed il loro utilizzo da parte di un soggetto non ne impedisce l'uso da parte di un altro soggetto. I beni comuni non si consumano, ma si moltiplicano tanto più quanto maggiore è il numero di coloro che possono usufruirne.

Per *"la comunità i beni comuni sono risorse, la comunità ne fa esperienza diretta, le gerarchie che si instaurano sono fondate su cooperazione e partecipazione ed il circuito che viene generato non può che essere virtuoso e democratico"*¹.

Ebbene, quando si parla di cultura come bene comune gioco forza siamo chiamati a parlare di Costituzione ed a riflettere su un orizzonte di valori che quotidianamente sono a rischio di sopravvivenza.

Il ruolo della cultura nella nostra Costituzione

Nessun Paese al mondo ha una Costituzione che affermi il diritto alla cultura con tanta forza e coerenza come fa la nostra Carta fondamentale; eppure siamo uno dei Paesi in Europa che riserva scarse risorse per investimenti pubblici in questo settore. Il nostro Paese oggi sembra essere affetto da una crisi collettiva di memoria. Quanti di noi ricordano o sanno che la cultura, secondo la Costituzione, è proprio un bene comune?

La centralità della cultura è scolpita nell'art. 9, *"il più originale della nostra Costituzione"*²: *«La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione»*.

Cultura, ricerca, tutela contribuiscono al *«progresso spirituale della società»*

¹ Elinor Ostrom, premio Nobel per l'economia

² Carlo Azelio Ciampi



(art. 4) e allo sviluppo della personalità individuale (art. 3), legandosi strettamente alla libertà di pensiero (art. 21) e di insegnamento ed esercizio delle arti (art. 33), all'autonomia delle università, alla centralità della scuola pubblica statale, al diritto allo studio (art. 34).

In aggiunta a questi principi, la Corte costituzionale, ragionando sulla convergenza fra tutela del paesaggio (art. 9) e diritto alla salute (art. 32) ha stabilito che anche la tutela dell'ambiente è un «*valore costituzionale primario e assoluto*» in quanto espressione di un interesse diffuso dei cittadini, che esige un identico livello di tutela in tutta Italia.

Quindi secondo il nostro ordinamento, i valori della cultura, compresa la tutela del paesaggio e del patrimonio storico-artistico, non sono un tema «di nicchia», ma appartengono ad una sapiente architettura di diritti che si lega strettamente agli orizzonti fondamentali della democrazia: eguaglianza, libertà, equità sociale, dignità della persona umana¹.

Il bene comune è il principio ordinatore della Costituzione italiana, che lo definisce come «interesse della collettività» (art. 32), «interesse generale» (artt. 35, 42, 43 e 118), «utilità sociale» e «fini sociali» (art. 41), «funzione sociale» (artt. 42, 45), «utilità generale» (art. 43), «pubblico interesse» (art. 82). Espressioni che appaiono non coincidenti, ma in realtà sono convergenti,

si integrano l'una nell'altra in una coerente architettura di valori [Cit.]. È facile comprendere che in questo modo la cultura ricopre un ruolo essenziale, pienamente riconosciuto dalla Costituzione sia nell'evocare i beni comuni, ma anche nel sostenere altri concetti-chiave: popolo, cittadino, lavoro, solidarietà.

Se concepiamo la cultura come l'humus e il lievito dei diritti costituzionali della persona e insieme il legante della comunità, capiremo che la cultura diventa funzionale alla libertà, alla democrazia, all'eguaglianza, alla dignità della persona ed allo sviluppo economico individuale e collettivo; e proprio in tal senso cerchiamo di offrire il nostro piccolo contributo.

Le variabili in gioco

Il Polo culturale, come dicevo in avvio, dedica le sue azioni sia all'esterno, anche attraverso convenzioni, protocolli d'intesa, progetti di alternanza scuola-lavoro, che all'interno della propria organizzazione, attraverso una serie di iniziative dedicate al personale e condotte nell'ottica del benessere organizzativo.

Tutto il comparto pubblico, nell'ultimo decennio, ha riservato molta attenzione agli elementi che possono contribuire a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità della propria azione, constatando che tali principi fondativi, che devono orientare l'azione pubblica, sembrano dipendere da una molteplicità di variabili, strettamente collegate e co-dipendenti.

Un'organizzazione è costituita, cioè, da variabili più evidenti che ne definiscono l'assetto: la struttura, i ruoli, i servizi, la tecnologia e le procedure. Mentre alcuni elementi, che possono definirsi come «sommersi», ne sono altrettanto fondativi: gli atteggiamenti, l'ideologia, la cultura, i sentimenti, l'immagine, il clima, i valori, le norme di gruppo. Si tratta evidentemente di quelle variabili che attengono alle caratteristiche individuali dei componenti dell'organizzazione e che in ogni caso dall'organizzazione stessa possono essere influenzati.

Perseguire il benessere organizzativo

A partire dagli anni '90 molteplici mutamenti di contesto hanno investito la sfera pubblica determinando inevitabilmente una forte spinta evolutiva delle forme organizzative: da strutture meccaniche, a strutture organiche; da strutture prevalentemente incentrate sulla gerarchia come principale leva di integrazione, a strutture basate sulla comunicazione ad ampio spettro come variabile fondamentale per la realizzazione di reti collaborative tra unità organizzative, ruoli e profili professionali differenti.

In questo contesto, il fattore umano è divenuto leva cruciale per il successo dell'organizzazione e il buon funzionamento dei suoi elementi strutturali.

La capacità di perseguire il miglioramento del benessere organizzativo

nelle sue molteplici componenti e sfaccettature, rappresenta oggi più che mai un aspetto determinante per lo sviluppo e l'efficacia organizzativa, che influenza positivamente anche la capacità dell'organizzazione di adattarsi ai continui mutamenti del contesto interno ed esterno di riferimento.

Un sostanziale cambio di mentalità

Il Dipartimento della Funzione Pubblica sostiene da oltre un decennio, con indirizzi mirati ed attività sperimentali, la capacità delle amministrazioni pubbliche di attivarsi, oltre che per raggiungere obiettivi di efficacia e di produttività, anche per realizzare e mantenere il benessere fisico e psicologico delle persone, soprattutto attraverso la costruzione di ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle prestazioni.

Con la direttiva 24 marzo 2004 il Dipartimento della Funzione pubblica ha espressamente dichiarato che per promuovere lo sviluppo e l'efficienza delle amministrazioni pubbliche è necessario *“migliorare le condizioni emotive dell'ambiente in cui si lavora, la sussistenza di un clima organizzativo che stimoli la creatività e l'apprendimento, l'ergonomia - oltre che la sicurezza in senso stretto - degli ambienti di lavoro. Per migliorare le prestazioni e gli effetti delle politiche pubbliche, è importante offrire agli operatori la possibilità di lavorare in contesti organizzativi che favoriscono gli scambi,*



la trasparenza e la visibilità dei risultati del lavoro, in ambienti dove esiste un'adeguata attenzione agli spazi architettonici, ai rapporti tra le persone e allo sviluppo professionale.”

In tal senso, il benessere organizzativo è divenuto elemento di cambiamento culturale necessario proprio nelle organizzazioni pubbliche, che sono state chiamate ad affrontare nuove complessità e nuove problematiche.

È bene sottolineare che il benessere organizzativo si riferisce al rapporto che lega le persone al proprio contesto di lavoro, prendendone in considerazione le molteplici variabili, fra le quali: le relazioni interpersonali, il rapporto con i capi, il senso e il significato che le persone attribuiscono al proprio lavoro, il senso di appartenenza alla propria organizzazione, l'equità nel trattamento retributivo e nell'offerta di opportunità di crescita e miglioramento lavorativo, l'ambiente di lavoro accogliente e piacevole.

Infatti, in un sistema divenuto sempre più ad alto tasso di lavoro intellettuale, il modello di governo gerarchico e procedurale tradizionale non è stato più idoneo alla rinnovata convivenza organizzativa, mentre hanno acquisito importanza il sentire individuale e le relazioni informali tra le persone che interagiscono con questo nuovo ambiente di lavoro.

Tanto è stato fatto in termini di comunicazione intraorganizzativa, fino a spingere le Amministrazioni all'ascolto attivo delle istanze dei dipendenti ed alla risoluzione delle conflittualità, nonché a cercare di stimolare un ambiente relazionale franco, comunicativo e collaborativo, oltre che a fornire strumenti di comprensione sul senso di utilità sociale ed etica del lavoro svolto da ciascun dipendente.

Partire dai fattori critici

In tale contesto generale, il Ministero dello Sviluppo economico ha dimostrato di aver raggiunto una notevole esperienza conoscitiva dei fattori critici della propria struttura organizzativa, potendo così mettere a punto molteplici azioni orientate al miglioramento del benessere lavorativo. È possibile affermare che si è creato nell'Amministrazione un humus fertile all'innovazione, sensibile alle esigenze di rinnovamento culturale continuo, aperto alle proposte progettuali sperimentali, coerente con gli obiettivi di efficientamento del lavoro, di circolarità delle informazioni e di rinnovato senso di appartenenza.

Le iniziative del Polo culturale: un'occasione d'incontro e condivisione

Sotto questo *firmamento* il Polo ha potuto promuovere iniziative culturali rivolte anche al personale dipendente, come gruppi di lettura, presentazione di libri, *bibliocaffè suigeneris* dedicati alle riflessioni sulle tematiche di genere, incontri con esperti, tutte attività che facilitano l'individuazione di tratti comuni, migliorano il senso di appartenenza, le motivazioni, la conoscenza dell'altro, la condivisione di esperienze e la migliore comprensione dei fenomeni sociali.

Costituire gruppi di lettura sul luogo di lavoro, ed in particolar modo gruppi di “Biblioterapia”, come ne abbiamo istituito nel Ministero, significa offrire un’opportunità d’incontro particolare, mettere a disposizione uno spazio unico dove condividere una narrazione e commentarla assieme, per raccontarsi e comunicare, per liberare le proprie emozioni, uno spazio dove poter parlare ed essere ascoltati.

L’esperienza del Mise si apre ad altre realtà

La nostra realtà costituisce certamente un unicum nel panorama della Pubblica Amministrazione, ma ci stiamo avviando verso gemellaggi con altre biblioteche ministeriali, per condividere attività, risorse (libri e riviste), idee, spazi, ma anche per organizzare eventi e fare un momento di riflessione comune sul ruolo che hanno e possono avere le biblioteche presenti in ciascuna pubblica amministrazione, in molti casi divenute luoghi silenti di mera conservazione.

Le attività descritte intendono divenire moltiplicatori di crescita culturale del personale, di miglioramento del benessere organizzativo, di emersione dei “saperi” e delle capacità individuali, anche promuovendo intelligenze collettive.

Va ribadito che una solida cultura organizzativa deve essere fatta anche di momenti di socializzazione, partecipazione, discussione e interazione, che possono conferire alla comunità interna una maggiore stabilità, un rinnovato senso di appartenenza, contribuendo alla circolarità delle informazioni, stimolando sia la crescita culturale che una rinnovata eticità, alimentando un proficuo spirito critico. In conclusione, ogni attività è finalizzata al tentativo di sperimentare quanto sosteneva A. Gramsci nel definire la cultura, perché *“cultura non è possedere un magazzino ben fornito di notizie, ma è la capacità che la nostra mente ha di comprendere la vita, il posto che vi teniamo, i nostri rapporti con gli altri uomini. Perché ha cultura chi ha coscienza di sé e del tutto, chi sente la relazione con tutti gli altri esseri”*.

Per informazioni sulle attività, sul patrimonio artistico del Ministero, sulle visite guidate a Palazzo Piacentini ed al Museo storico della comunicazione visita il portale

<http://cultura.mise.gov.it/portale/>



DDL Concorrenza. Tutte le novità settore per settore

di Daniela Paradisi e Artemisia Rossi

Con la legge 4 agosto 2017, n. 124, sono state introdotte nell'ordinamento una serie di disposizioni finalizzate a rimuovere alcuni ostacoli regolatori all'apertura dei mercati, a promuovere lo sviluppo della concorrenza e a garantire la tutela dei consumatori.

Il provvedimento, composto da un unico articolo suddiviso in 192 commi, interviene in tema di assicurazioni (con particolare riguardo al campo della RC Auto), di fondi pensione, di comunicazioni, di servizi postali, di energia e distribuzione in rete di carburanti per autotrazione, di banche, di professioni e distribuzione farmaceutica.

La legge, prevede, inoltre, una lunga serie di provvedimenti e di decreti attuativi.

Si riportano nel prosieguo, in sintesi, i contenuti del provvedimento, distinti per ambiti di intervento.

Settore assicurativo

Assicurazioni, RC auto - Nuovi obblighi informativi da parte degli intermediari - Previsti sconti obbligatori

I commi dal 2 al 37 recano norme in materia di assicurazioni.

Si evidenziano di seguito le principali novità.

Si interviene in primo luogo sulla disciplina dell'obbligo a contrarre in materia di RC Auto: la possibilità, per le imprese, di verificare la veridicità dei dati forniti mediante consultazione delle banche dati di settore (con la possibilità di rifiutare la proposta in caso di informazioni non corrispondenti o non esatte) e la dimidiazione dei termini di gestione dei reclami da parte dell'IVASS nei casi di segnalazione di violazione o elusione dell'obbligo a contrarre (commi 2-4).

Sono stati inseriti nel d.lgs. n. 209/2005 (Codice delle assicurazioni private) due nuovi articoli (132-bis e 132-ter) nei quali si disciplinano, rispettivamente, gli obblighi informativi a carico degli intermediari e gli sconti obbligatori. Gli intermediari hanno l'obbligo di informare il consumatore in modo corretto, trasparente ed esaustivo sui premi offerti da tutte le imprese di cui sono mandatari relativamente al contratto base RC Auto (art. 132-bis) offerto



mediante il servizio TuoPreventivatore. Se il consumatore alla stipula del contratto accetta una o più condizioni determinate dalla legge, ha diritto ad uno sconto sul prezzo della polizza, le cui modalità e criteri di calcolo sono determinati dall'IVASS.

In particolare danno luogo allo sconto:

- l'ispezione del veicolo;
- l'installazione della scatola nera (meccanismo elettronico che registra l'attività del veicolo) ovvero di altri dispositivi individuati con decreto ministeriale;
- l'installazione (o comunque la presenza) del meccanismo che impedisce l'avvio del motore per elevato tasso alcolemico (art. 132-ter).

I costi di installazione delle scatole nere e del meccanismo che impedisce l'avvio del motore per elevato tasso alcolemico sono a carico dell'impresa di assicurazione.

Una ulteriore ipotesi di sconto significativo sul prezzo della polizza è previsto nel caso in cui l'assicurato contragga più polizze sottoscrivendo una clausola di guida esclusiva (comma 11).

L'IVASS definisce altresì i criteri e le modalità finalizzati alla determinazione da parte delle imprese di assicurazione di uno sconto, aggiuntivo e significativo rispetto a quello praticato, da applicare ai soggetti residenti nelle province a maggiore tasso di sinistrosità e con premio medio più elevato, che non abbiano provocato sinistri con responsabilità esclusiva o principale o paritaria negli ultimi quattro anni, e che abbiano installato la scatola nera.

Sono rivisti gli obblighi di trasparenza nei contratti con clausola bonus-malus

e in fase di attribuzione delle classi di merito (commi 12 e 13).

In caso di sinistri con soli danni alle cose, l'identificazione di eventuali testimoni sul luogo dell'incidente deve risultare dalla denuncia di sinistro o comunque dal primo atto formale del danneggiato nei confronti dell'impresa o, in mancanza, deve essere richiesta dall'impresa assicurativa con espresso avviso all'assicurato delle conseguenze processuali della mancata risposta. In caso di giudizio, il giudice, sulla base della documentazione prodotta, non ammette le testimonianze che non risultino acquisite secondo le modalità (e le eccezioni) previste dalla legge (comma 15).

All'IVASS sono altresì assegnati poteri ispettivi, di vigilanza e sanzionatori, ulteriori rispetto a quelli in precedenza previsti dal Codice delle assicurazioni, nelle nuove fattispecie.

Per contrastare le frodi assicurative sono estesi i casi nei quali le imprese di assicurazione possono rifiutare il risarcimento, denunciando la frode. Gli elementi sintomatici della frode si possono ricavare: dall'archivio informatico integrato dell'IVASS; dalle scatole nere (e meccanismi equivalenti); dalla perizia, qualora risulti documentata l'incongruenza del danno dichiarato dal richiedente (commi 21-23).

Sono elevati i massimali minimi di garanzia per i veicoli a motore adibiti al trasporto di persone aventi più di otto posti a sedere, oltre il conducente (tra cui autobus e filoveicoli), che non devono essere inferiori a 15 milioni di euro per sinistro per i danni alle persone, in luogo dei 10 milioni previsti dal disegno di legge originario. I nuovi massimali si applicano a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge e gli importi saranno raddoppiati dall'anno successivo alla predetta data (comma 28)

Settore delle comunicazioni

Eliminazione vincoli contratti con i fornitori di servizi di telefonia, televisivi e di comunicazioni elettroniche in generale

I commi dal 41 al 43 intervengono nel settore delle comunicazioni al fine di eliminare una serie di vincoli che sono oggi presenti nei contratti con i fornitori di servizi di telefonia, televisivi e di comunicazioni elettroniche in generale.

Introducono, inoltre, norme che incrementano le sanzioni per la violazione di taluni obblighi posti in capo alle imprese designate per la fornitura del servizio universale.

Le modifiche stabilite dal comma 41 sono le seguenti:

- le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la

linea telefonica o trasferire il servizio e vanno in ogni caso rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e della sottoscrizione del contratto. Si prevede inoltre l'obbligo di comunicarle, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica, in modo da permettere ad AGCOM un più efficace controllo preventivo delle spese richieste per il recesso;

- le modalità di recesso dal contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché il passaggio ad altro gestore, devono essere semplici e di immediata attuazione e, soprattutto, analoghe alle forme utilizzate per l'attivazione di un contratto, così da facilitare il recesso (nuovo comma 3-bis). Deve essere comunque garantito al cliente di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche;
- nel caso di offerte promozionali, aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, il contratto non può avere durata superiore a ventiquattro mesi e, nel caso di risoluzione anticipata, la penale sia equa e proporzionata al valore del contratto (nuovo comma 3-ter);
- i gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di acquisire il previo consenso espresso per l'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi.



È fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi.

Sono altresì modificati i contenuti obbligatori del contratto e le sanzioni pecuniarie previste nel Codice delle comunicazioni elettroniche.

Altra novità introdotta nel settore delle comunicazioni è quella di cui al comma 55, dove si stabilisce, con riferimento alla tariffazione delle chiamate verso numerazioni non geografiche, ossia le numerazioni speciali per cui è prevista una tariffazione differenziata ed indipendente dalla collocazione geografica del chiamante, che la tariffazione abbia inizio solo dalla risposta dell'operatore. La disposizione è volta ad evitare che siano posti in capo all'utente i costi della chiamata nel caso in cui vi sia un intervallo di tempo tra l'inizio della chiamata medesima e la risposta dell'operatore.

Istituito il Registro dei soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione

I commi 44 e 45 prevedono l'istituzione, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, del Registro dei soggetti che utilizzano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

In questo nuovo registro - alternativo a quello dove sono inseriti gli operatori tradizionali - andranno inseriti tutti i soggetti che, per i loro servizi voce e dati al pubblico, usano "risorse nazionali di numerazione" telefonica, rapportandosi al cliente in tutto e per tutto come gli operatori tradizionali Tlc, ma senza sostenere medesimi obblighi.

La funzione del registro è, pertanto, diretta ad assoggettare all'obbligo di registrazione operatori che ad oggi non sono titolari di autorizzazione per lo svolgimento di attività che prevedono l'utilizzo indiretto della numerazione nazionale. Rientrano in questo elenco tutti i soggetti che offrono servizi di trasmissione voce e dati (quali ad esempio *WhatsApp*, *Viber*, *Telegram*, *Facebook*) e altri che presentano account associati ad un numero di telefono. Il registro sarà tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), ai sensi delle medesime disposizioni che regolano il Registro degli operatori di comunicazione.

Il comma 45 prevede che con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, da adottare entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge, dovranno essere determinati i criteri per l'individuazione dei soggetti da iscrivere nel Registro. Si tratta di soggetti, diversi dagli operatori già individuati in appositi registri, che per i propri servizi voce e dati al pubblico utilizzino indirettamente risorse nazionali di numerazione.

Semplificazione delle procedure di identificazione per la portabilità. Identificazione indiretta del cliente in via telematica anche attraverso SPID

Il comma 46 semplifica le procedure di migrazione dei clienti tra operatori di telefonia mobile e le procedure per l'integrazione di SIM aggiuntive o la sostituzione di SIM richieste da utenti già clienti di un operatore attraverso l'utilizzo di misure di identificazione indiretta del cliente (cioè senza bisogno di usare un documento di identità) anche utilizzando il sistema pubblico dell'identità digitale (SPID), previsto dal Codice dell'amministrazione digitale.

Si prevede, dunque, l'utilizzo del Sistema Pubblico dell'Identità Digitale (SPID), per semplificare le procedure di migrazione dei clienti tra operatori di telefonia mobile e le procedure per l'integrazione di SIM aggiuntive richieste da utenti già clienti di un operatore (SIM aggiuntive, upgrade di SIM, sostituzioni di SIM) attraverso l'identificazione indiretta del cliente (cioè senza bisogno di usare un documento di identità) in via telematica.

La disposizione rimanda, per l'attuazione, ad un decreto del Ministro dell'interno, di concerto con il Ministro dello sviluppo economico, da adottare entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della legge, con il quale si dovrà prevedere l'identificazione in via indiretta del cliente in modo da consentire che la richiesta di migrazione, di integrazione di SIM e tutte le operazioni connesse possano essere svolte per via telematica.

Pagamenti digitali e bigliettazione elettronica

I commi dal 47 al 53 introducono misure volte a favorire i pagamenti digitali e le erogazioni liberali attraverso strumenti di pagamento in mobilità anche con l'addebito diretto su credito telefonico.

Nello specifico il comma 47 prevede la possibilità di utilizzare la bigliettazione elettronica attraverso strumenti di pagamento in mobilità, anche con l'addebito diretto su credito telefonico, per l'acquisto di titoli d'accesso a luoghi di cultura, manifestazioni culturali e spettacoli.

I successivi commi dal 49 al 52 consentono l'effettuazione mediante credito telefonico di una serie di erogazioni liberali destinate agli Enti del Terzo settore definendone, con un apposito decreto interministeriale, previsto dal comma 50, le modalità e i requisiti di accesso e fruizione del servizio delle erogazioni tramite utilizzo del credito telefonico.

Ampliato l'ambito di applicazione del Registro delle opposizioni

Il comma 54 prevede che, entro tre mesi dall'entrata in vigore della legge, venga aggiornato il Regolamento di cui al D.P.R. 7 settembre 2010, n. 178, recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali (c.d. "Registro delle opposizioni").

La riforma consentirà di garantire l'applicazione della disciplina in essere - che attualmente risulta riferirsi al solo uso della numerazione telefonica degli abbonati con finalità commerciali - anche alle ipotesi di impiego della posta cartacea utilizzata alle medesime finalità, dando così attuazione all'articolo 130, comma 3-bis, del d.lgs. n. 196 del 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), con riguardo all'impiego della posta cartacea per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b), del medesimo codice, secondo il quale l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, "al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale".

Eliminazione dell'esclusiva di alcuni servizi conferita a Poste Italiane

Con riguardo ai servizi postali, il comma 57 prevede, con delle modifiche a cinque articoli del d.lgs. n. 261 del 999 ("Attuazione della Direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio), la soppressione, a decorrere dal 10 settembre 2017, dell'attribuzione in esclusiva alla società Poste italiane S.p.A. (quale fornitore del Servizio universale postale) dei servizi inerenti le notificazioni e comunicazioni di atti giudiziari nonché le notificazioni delle violazioni del codice della strada.

Contestualmente, al comma 58, si prevede che, entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge, l'AGCOM determini, sentiti il Ministro della giustizia, i requisiti e gli obblighi, nonché i requisiti di affidabilità, professionalità e onorabilità, per il rilascio delle licenze individuali relative alle notificazioni e comunicazioni di atti giudiziari e alle notificazioni delle violazioni del codice della strada.

Settore dell'Energia

Dal 1° luglio 2019 si passa al mercato libero

I commi dal 59 al 99 introducono importanti novità per quanto riguarda il settore dell'energia.

Dal 1° luglio 2007 il mercato dell'energia elettrica è stato liberalizzato. Tuttavia l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) ha predisposto iniziative e strumenti (regime tariffario), in modo da assicurare un sistema di tutele e di salvaguardia (c.d. regime di "maggior tutela") per i clienti che non avessero ancora scelto un proprio fornitore sul mercato libero. Ciò significa che a partire dal 1° luglio 2019 si avrà la piena liberalizzazione dei prezzi energetici, con l'eliminazione del regime di maggior tutela e il passaggio al mercato libero.



Il processo di superamento prevede anche una serie di misure a garanzia del consumatore, tra le quali la creazione di un portale informatico per la raccolta e la pubblicazione delle offerte sul mercato retail, in modo da favorire la confrontabilità delle tariffe e la trasparenza dei rapporti tra aziende e cittadini (commi dal 62 a 64) e l'adozione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, di linee guida per la promozione delle offerte commerciali di energia elettrica e gas a favore di gruppi di acquisto (comma 65).

I commi da 66 a 70, poi, disciplinano le modalità di superamento del regime di maggior tutela, attraverso sistemi di monitoraggio, verifica degli obiettivi, rispetto della concorrenza e informativa trasparente.

Il comma 72 e il comma 73 recano misure volte a garantire l'informazione dei consumatori, prevedendo l'obbligo per l'AEEGSI di garantire la pubblicizzazione e la diffusione delle informazioni sulla piena apertura del mercato e sulle condizioni di svolgimento dei servizi, nonché il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte dell'Autorità.

I successivi commi prevedono, poi, le necessarie deleghe regolamentari, i diritti dei consumatori coinvolti ed i connessi benefici economici, le misure per la trasparenza del mercato dell'energia elettrica e del gas, le norme di promozione della concorrenza, la clausola di «close-out netting», prevista

nei prodotti energetici all'ingrosso di cui al regolamento (UE) 1227/2011, della quale si dispone la validità e l'efficacia anche in caso di apertura di una procedura di risanamento, ristrutturazione economico-finanziaria o di liquidazione, di natura concorsuale o pre-concorsuale, con o senza spossessamento del debitore, nei confronti di una delle parti (commi da 86 a 88), e le altre misure di semplificazione e regolazione.

Razionalizzazione della rete di distribuzione dei carburanti - Istituita l'anagrafe degli impianti

I commi 98 e 99, al fine di favorire la concorrenza nella distribuzione di carburanti per autotrazione, intervengono sulla norma che vieta l'imposizione di obblighi asimmetrici per i nuovi entranti (presenza obbligatoria di più tipologie di carburanti per l'apertura di nuovi impianti), demandando ad un decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, da adottarsi entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge, l'individuazione degli ostacoli tecnici e degli oneri economici eccessivi e non proporzionati, per i quali non è possibile imporre la presenza di più tipologie di carburanti per l'apertura di nuovi impianti di distribuzione.

I commi dal 100 al 119, dell'articolo 1 della legge in esame, intervengono in tema di razionalizzazione della rete di distribuzione carburanti, prevedendo numerose innovazioni.

In particolare, il comma 101 dispone l'ampliamento della banca dati esistente presso il Ministero dello Sviluppo Economico con l'introduzione di un'anagrafe degli impianti stradali di distribuzione di benzina, gasolio, GPL e metano della rete stradale e autostradale e la riorganizzazione del comitato tecnico per la ristrutturazione della rete dei carburanti, cui dovrà provvedere il Ministero dello sviluppo economico, con proprio decreto.

Si evidenzia che, attualmente, in base al comma 1, dell'art. 51, della legge n. 99 del 2009, al fine di favorire la più ampia diffusione delle informazioni sui prezzi dei carburanti praticati da ogni singolo impianto di distribuzione di carburanti per autotrazione sull'intero territorio nazionale, è fatto obbligo a chiunque eserciti l'attività di vendita al pubblico di carburante per autotrazione per uso civile di comunicare al Ministero dello sviluppo economico i prezzi praticati per ogni tipologia di carburante per autotrazione commercializzato.

I commi da 101 a 106 e 111 dispongono:

- l'obbligatorietà dell'iscrizione all'anagrafe per i titolari di autorizzazione o concessione degli impianti (comma 102); L'iscrizione all'anagrafe è requisito fondamentale per la validità del titolo autorizzativo o concessorio (comma 108);



- la verifica della compatibilità degli impianti, per quanto concerne gli aspetti attinenti alla sicurezza della circolazione stradale (commi 103 e 104);
- le conseguenze derivanti nell'ipotesi in cui il titolare dell'impianto incompatibile non si impegni all'adeguamento completo dell'impianto (pesanti sono le sanzioni pecuniarie amministrative previste ai commi 106 e 111);
- la verifica da parte del Ministero dello Sviluppo Economico che tutti gli impianti di distribuzione dei carburanti siano iscritti nell'anagrafe (comma 105), con la presentazione da parte dei titolari degli impianti stessi di una dichiarazione sostitutiva attestante che questi ricadono o non ricadono in una delle fattispecie di incompatibilità, definite dalla normativa regionale e dai commi 113 e 114.

Il comma 107 prevede la soppressione della Cassa Conguaglio GPL, a decorrere dal 1° gennaio 2018. Le funzioni e competenze della Cassa conguaglio, nonché i relativi rapporti giuridici attivi e passivi rientrano, dalla stessa data, nelle funzioni svolte da Acquirente unico S.p.a. nel suo ruolo di Organismo centrale di stoccaggio italiano (OCSIT).

I commi dal 115 al 119 recano le disposizioni che consentiranno alle amministrazioni di ricorrere a procedure semplificate ai fini della dismissione degli impianti di distribuzione dei carburanti che cessano definitivamente l'attività entro tre anni dalla data di entrata in vigore della legge.

Novità in materia di imballaggi, RAEE e raccolta e trasporto di rifiuti di metalli ferrosi e non

I commi dal 120 al 124 ritoccano la disciplina dei consorzi di imballaggi, i RAEE e stabiliscono nuove semplificazioni per i rottami ferrosi.

I commi 120-121 modificano la disciplina relativa al riconoscimento di sistemi autonomi alternativi all'adesione al CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) o ai c.d. "consorzi di filiera" costituiti per ognuno dei materiali di imballaggio. In particolare, viene consentito ai produttori di imballaggi, che hanno presentato un progetto di consorzio autonomo, di sospendere il versamento del contributo ambientale nel periodo intercorrente tra il riconoscimento del progetto e l'intervenuto accertamento sul funzionamento del sistema autonomo da parte del Ministero dell'Ambiente.

Viene, altresì, escluso il CONAI dalla procedura di riconoscimento dei c.d. sistemi autonomi affidando le relative competenze all'ISPRA.

Il comma 122 interviene sull'articolo 18, comma 4, del d.lgs. 14 marzo 2014, n. 49, concernente il trattamento adeguato dei RAEE con modifiche che sono volte a:

- prevedere che la determinazione dei criteri e delle modalità di trattamento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) avvenga anche nelle more della definizione delle norme minime di qualità da parte della Commissione europea, anziché in conformità a tali norme (lettera a);
- sopprimere il termine, previsto per l'emanazione del citato decreto ministeriale, di tre mesi dalla adozione delle suddette norme minime di qualità europee (lettera b).

Le modifiche in commento sono volte all'adozione del citato decreto ministeriale, in quanto non sono ancora state adottate dalla Commissione europea le suddette norme tecniche di settore (CENELEC), come evidenziato nell'Accordo di Programma Impianti sul trattamento RAEE 2016, con cui sono state definite le specifiche tecniche sui requisiti minimi per il trattamento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche dismesse, sia domestiche sia professionali.

In particolare, il comma 123 prevede l'emanazione, entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge, di un decreto del Ministero dell'ambiente, per la definizione di modalità semplificate relative agli adempimenti per l'esercizio delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti di metalli ferrosi e non ferrosi.

Il successivo comma 124 prevede che, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore del decreto ministeriale di cui al comma 123, l'Albo nazionale dei gestori ambientali dovrà individuare le modalità semplificate d'iscrizione per

l'esercizio dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti di metalli ferrosi e non ferrosi, nonché i quantitativi annui massimi raccolti e trasportati per poter usufruire della predetta iscrizione con modalità semplificate.

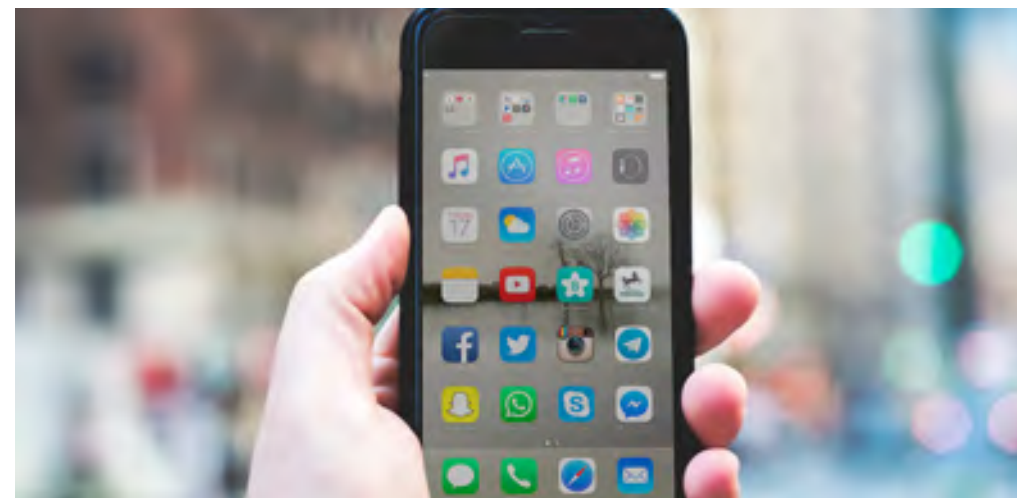
Costo delle chiamate telefoniche ai servizi di assistenza ai clienti

I commi 130 e 131 prevedono che gli istituti bancari, le società di carte di credito e le imprese di assicurazione assicurino l'accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso chiamata da telefono mobile, a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana.

A tale proposito si rileva che il riferimento alla "tariffazione ordinaria urbana" non appare di univoca interpretazione, poiché le tariffe telefoniche urbane sono stabilite dai diversi operatori telefonici in regime di mercato.

Si affida all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) il compito di vigilare sulla corretta applicazione della norma introdotta.

Prevista una sanzione pecuniaria di 10.000,00 euro, irrogata dall'AGCOM, per il mancato rispetto di tale prescrizione e un indennizzo di almeno 100 euro a favore dei clienti (comma 131).



Le nuove norme in materia di locazione finanziaria

I commi dal 136 e 139, dell'articolo 1 della legge in esame, introducono una specifica disciplina del contratto di locazione finanziaria, di cui viene esplicitata la definizione, indicando i casi di grave inadempimento e la relativa procedura di risoluzione del contratto.

Dopo aver regolamentato, con la legge n. 208/2015 (legge di Stabilità per il 2016) il contratto di «leasing abitativo», il legislatore regola ora il contratto di "locazione finanziaria".

Praticato da oltre quaranta anni ma rimasto sostanzialmente privo di

regolamentazione legislativa e annoverato tra la categoria dei contratti “atipici”, il contratto di leasing trova finalmente, con l’emanazione della legge sulla concorrenza, una propria definizione e la disciplina di alcuni suoi particolari aspetti.

Con l’entrata in vigore delle nuove norme il contratto di leasing cessa di essere annoverato tra i contratti atipici e diviene un contratto tipico, fornito di una disciplina generale unitaria e coerente, applicabile quale che sia l’oggetto del contratto. In particolare, vengono disciplinate in maniera puntuale la risoluzione del contratto, le conseguenze dell’inadempimento, il corrispettivo ed il prezzo di vendita.

Introdotta novità per Società tra avvocati, Notai, Società di ingegneria, Agrotecnici e Odontoiatri

I commi dal 141 al 150 intervengono su alcune categorie professionali, quali: gli avvocati, i notai, ingegneri, agrotecnici ed odontoiatri.

Il comma 141, al fine di garantire una maggiore concorrenzialità nell’ambito della professione forense, apporta alcune modifiche, in relazione all’esercizio della professione in forma associata e in forma societaria. La più rilevante riguarda l’aggiunta dell’articolo 4-bis (Esercizio della professione forense in forma societaria), che regola le società tra avvocati, superando così l’attuale disciplina contenuta nel d.lgs. n. 96 del 2001 (artt. 15 e ss.) nonché la delega, ormai scaduta (in quanto doveva essere esercitata entro il 2 agosto 2013), per la costituzione di società tra avvocati prevista dall’articolo 5 della stessa legge professionale (che viene contestualmente abrogata dalla lett. c) del comma 142.

I commi da 142 a 144 apportano modifiche alla normativa di settore della professione notarile.

In particolare, il comma 142 interviene sulle disposizioni della legge di stabilità 2014 relative agli obblighi di depositare alcune somme su conti correnti dedicati, imposto a notai e pubblici ufficiali.

Il comma 143 prevede la presentazione periodica (ogni tre anni) da parte del Consiglio nazionale del notariato di una relazione sull’applicazione della predetta disciplina.

Il comma 144 contiene alcune modifiche alla legge notarile (legge n. 89 del 1913), relativamente ai criteri che determinano il numero e la distribuzione dei notai sul territorio nazionale, alle associazioni di notai e alla pubblicità professionale.

Vengono modificati i criteri che determinano il numero e la distribuzione dei notai sul territorio nazionale (in particolare, il rapporto notai/popolazione nazionale è determinato in 1/5.000).

Le disposizioni di cui ai commi 146, 147 e 148 sono relative alla disciplina degli archivi notarili, con modifiche alla legge 17 maggio 1952, n. 629.

Le disposizioni dei commi 148 e 149 estendono alle società di ingegneria costituite in forma di società di capitali o cooperative, la disciplina della legge n. 266 del 1997 (Interventi urgenti per l’economia), che per prima ha permesso l’esercizio della professione in forma societaria. L’intervento normativo consente così di affermare la validità dei contratti conclusi, a decorrere dall’11 agosto 1997, tra le suddette società di ingegneria e i privati, superando interpretazioni giurisprudenziali discordanti.

Il comma 149 prevede, inoltre che, per i contratti stipulati dalle medesime società dopo l’entrata in vigore della presente legge, le medesime società stipulino una polizza di assicurazione per la copertura dei rischi derivanti dalla responsabilità civile conseguente allo svolgimento delle attività professionali dedotte in contratto e garantiscano che tali attività siano svolte da professionisti, nominativamente indicati, iscritti negli appositi albi previsti dai vigenti ordinamenti professionali.

Viene, infine, previsto che l’Autorità nazionale Anticorruzione pubblichi sul proprio sito internet l’elenco di tali società.

In tema di compenso per le prestazioni professionali, il comma 150 impone ai professionisti che la comunicazione ai clienti circa il grado di complessità dell’incarico, gli oneri ipotizzabili dal conferimento dello stesso alla sua conclusione, gli estremi della polizza assicurativa, sia resa per iscritto, anche eventualmente in forma digitale. La stessa forma scritta dovrà avere anche il preventivo di massima del compenso della prestazione professionale.

Il comma 151 attraverso una disposizione di interpretazione autentica del comma 96, dell’art. 145 della legge n. 388/2000 (legge finanziaria 2001), estende alla categoria professionale degli agrotecnici l’abilitazione a compiere una serie di operazioni in materia catastale.

Il comma 152 obbliga i professionisti iscritti a ordini e collegi a indicare e comunicare i titoli posseduti e le eventuali specializzazioni “al fine di assicurare la trasparenza delle informazioni nei confronti dell’utenza”. Ad oggi, infatti, la comunicazione di titoli e specializzazioni costituisce una facoltà per il professionista e non un obbligo.

I commi da 153 a 156 introducono nuove norme sull’esercizio dell’attività odontoiatrica in forma societaria. Nell’esercizio dell’attività odontoiatrica in forma societaria, deve essere garantito che tutte le prestazioni che formano oggetto della professione di odontoiatra siano erogate esclusivamente dai soggetti in possesso dei titoli abilitanti ovvero a società operanti nel settore odontoiatrico in cui il direttore sia iscritto all’albo degli odontoiatri (comma 153).

Le strutture sanitarie polispecialistiche presso le quali è presente un

ambulatorio odontoiatrico, ove il direttore sanitario non abbia i requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività odontoiatrica, deve essere nominato un direttore sanitario responsabile per i servizi odontoiatrici che sia in possesso dei requisiti di cui sopra (comma 154). Il direttore sanitario responsabile per i servizi odontoiatrici potrà svolgere tale funzione esclusivamente in una sola struttura facente capo a società operanti nel settore odontoiatrico (comma 155).

Con decreto del Ministro della salute, da emanarsi entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge, dovranno essere definite le modalità della sospensione delle attività della struttura per il mancato rispetto degli obblighi e dei divieti sopra illustrati (comma 156).

Novità per il settore della distribuzione farmaceutica e delle farmacie - Ingresso delle società di capitali

I commi da 157 a 165 dettano disposizioni che riguardano il settore della distribuzione farmaceutica, recependo alcune delle raccomandazioni dell'Autorità garante per la concorrenza e il mercato (AGCM) volte ad aumentare la concorrenza nel settore della distribuzione farmaceutica.

Nell'ambito della distribuzione farmaceutica:

- viene consentito l'ingresso di società di capitale nella titolarità dell'esercizio della farmacia privata (comma 157, comma 1, lett. a)). Secondo la normativa previgente, la proprietà di una farmacia poteva essere intestata unicamente a persone fisiche, a società di persone o a società cooperative a responsabilità limitata. I proprietari dovevano inoltre essere necessariamente farmacisti che avessero conseguito l'idoneità in un concorso per sedi farmaceutiche. Le società di capitali non potevano pertanto avere la proprietà di una farmacia;
- viene rimosso il limite delle quattro licenze in capo ad una identica società (comma 157, comma 1, lett. e). Secondo la normativa previgente, ciascun farmacista non poteva essere proprietario di più di una farmacia, mentre le società cooperative a responsabilità limitata non potevano superare il limite di quattro farmacie. Venendo meno i limiti quantitativi al numero di farmacie che possono essere detenute da un unico soggetto, una società di capitali potrà essere proprietaria di un numero virtualmente illimitato di farmacie sul territorio nazionale, salvo il rispetto del limite, introdotto dalla nuova legge, di un massimo del 20% delle farmacie presenti nella stessa regione o provincia autonoma; viene, infatti, posto il divieto di controllo, diretto o indiretto da parte di un medesimo soggetto, di una quota superiore al 20% delle farmacie della medesima Regione o Provincia autonoma (comma 158). L'Autorità garante della concorrenza e del mercato è incaricata di assicurare il rispetto del divieto summenzionato, attraverso l'esercizio dei poteri

di indagine, di istruttoria e di diffida ad essa attribuita dalla disciplina vigente (comma 159);

- pur restando fermo il fatto che le società titolari dell'esercizio di farmacia privata hanno come oggetto esclusivo la gestione di una farmacia, sono soppressi i requisiti soggettivi per la partecipazione alle società che gestiscono farmacie (comma 157, comma 1, lett. b);
- viene consentito che la direzione della farmacia gestita da una società sia affidata anche ad un farmacista che non sia socio (comma 157, comma 1, lett. c). In precedenza la gestione della farmacia doveva essere necessariamente affidata a uno dei soci (ossia a un comproprietario);
- viene stabilita l'incompatibilità della partecipazione alle società di capitali nella titolarità dell'esercizio della farmacia privata con qualsiasi altra attività svolta nel settore della produzione e informazione scientifica del farmaco, nonché con l'esercizio della professione medica (comma 157, comma 1, lett. b);
- viene permesso, ai titolari delle farmacie ubicate nei comuni con popolazione inferiore a 6.600 abitanti, che risultino essere soprannumerarie per decremento della popolazione, di ottenere il trasferimento territoriale presso comuni della medesima Regione. La domanda di trasferimento è ammessa verso i comuni che presentino un numero di farmacie inferiore a quello spettante. Il trasferimento è concesso sulla base di una graduatoria regionale per titoli e previo il pagamento di una tassa di concessione



- governativa una tantum pari a 5.000 euro (comma 161);
- viene consentita la fornitura dei medicinali utilizzabili esclusivamente in ambiente ospedaliero oltre che, come già previsto, da parte dei produttori e dei grossisti, anche attraverso le farmacie (comma 162);
- viene modificata la disciplina sulla partecipazione in forma associata ai concorsi per il conferimento di sedi farmaceutiche in riferimento all'obbligo di mantenimento della conseguente gestione associata, che passa da dieci a tre anni (comma 163);
- nel caso di modificazioni apportate al foglietto illustrativo di un farmaco, si consente la vendita al pubblico delle scorte, prevedendo che il cittadino scelga di poter ritirare il foglietto sostitutivo in formato cartaceo o digitale (comma 164);
- è consentito, alle farmacie convenzionate con il Servizio sanitario nazionale (SSN), di prestare servizio aggiuntivo oltre gli orari e i turni di apertura e chiusura stabiliti dalle autorità competenti (comma 165). Più nello specifico, viene consentito che le farmacie convenzionate con il SSN siano aperte anche oltre gli orari ed i turni stabiliti, i quali rappresentano il livello minimo di servizio da assicurare. La facoltà di apertura al di fuori di quest'ultimo ambito è subordinata alla preventiva comunicazione all'autorità sanitaria competente e all'ordine provinciale dei farmacisti nonché all'informazione alla clientela, resa mediante cartelli affissi all'esterno dell'esercizio.

Novità sul controllo delle concentrazioni da parte dell'Antitrust

Il comma 177 interviene su una delle funzioni fondamentali dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato istituita con la legge n. 287 del 1990. L'Autorità è indipendente e ha i seguenti compiti: vigilanza contro gli abusi di posizione dominate; vigilanza su intese e/o cartelli che possono risultare lesivi o lesivi per la concorrenza; controllo delle operazioni di concentrazione che superano un certo valore che, comunicate all'Autorità, ne valuta l'impatto sul mercato; tutela del consumatore in materia di pratica commerciali scorrette, clausole vessatorie e pubblicità ingannevole. Oltre a ciò l'Autorità ha la possibilità di segnalare al Parlamento, al Governo e agli Enti territoriali le situazioni distorsive della concorrenza. Nello specifico il comma in discorso modifica un articolo della legge istitutiva prevedendo che le operazioni di concentrazione tra imprese devono essere preventivamente comunicate all'Autorità qualora: il fatturato totale realizzato a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate sia superiore a 492 milioni di euro, in luogo dei previgenti 499 milioni di euro; il fatturato totale realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate sia superiore a 30 milioni di euro. In proposito la disciplina previgente prevedeva invece la più alta soglia di 50 milioni di euro, la quale deve essere superata dall'impresa della quale è prevista l'acquisizione.



Resta ferma la attuale coesistenza delle citate condizioni e la previsione secondo la quale i citati valori di soglia sono incrementati ogni anno di un ammontare equivalente all'aumento dell'indice del deflatore dei prezzi del prodotto interno lordo.

Nuove misure per favorire il trasporto pubblico locale - Delega al Governo per la revisione della disciplina sui servizi pubblici non di linea - Noleggio di autobus con conducente - Installazione delle "scatole nere"

I commi dal 167 al 170 recano misure per favorire l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale e misure di tutela degli utenti dei servizi di trasporto di linea ed integra le disposizioni in materia di autoservizi pubblici non di linea. I commi dal 179 al 182 delegano il Governo ad adottare un decreto legislativo per la revisione della disciplina in materia di autoservizi pubblici non di linea (Taxi, NCC, e similari), definendo principi e criteri direttivi, nonché le procedure per l'adozione delle norme. Il comma 183 interviene in materia di noleggio di veicoli con conducente.

Con riguardo ai servizi di trasporto pubblico locale, il comma 167 prevede l'obbligo per il concessionario del servizio di fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica accessibile via internet. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, il comma 167 stabilisce che le Regioni dovranno provvedere, secondo i rispettivi ordinamenti, a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio, pena l'applicazione di specifiche sanzioni, di istituire e fornire all'utenza un servizio di biglietteria

telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato.

A tutela degli utenti dei servizi di trasporto di linea, i commi 168 e 169 prevedono l'obbligo, per i concessionari ed i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, di informare i passeggeri delle modalità per accedere alla carta dei servizi, consentendo loro di prendere cognizione delle ipotesi che danno titolo a fruire di rimborsi e indennizzi. Si introduce, inoltre, l'obbligo per tali soggetti di prevedere che la richiesta di rimborso possa essere formulata dal passeggero durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto e mediante la semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità.

Si prescrive pertanto ai concessionari e ai gestori di integrare o adeguare le proprie carte di servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto di queste nuove disposizioni.

Per quanto riguarda i servizi pubblici non di linea, il comma 170 prevede che il servizio di noleggio con conducente, oltre che con autovetture, motocarrozzette, natanti e veicoli a trazione animale possa essere svolto anche a mezzo di velocipedi.

I commi dal 179 al 182, delegano il Governo ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, un decreto legislativo per la revisione della disciplina in materia di autoservizi pubblici non di linea (Taxi, NCC, e similari), nel rispetto dei seguenti principi e criteri direttivi:

- a) prevedere una disciplina per gli autoservizi pubblici non di linea che provvedono al trasporto collettivo o individuale di persone che contribuisca a garantire il diritto alla mobilità di tutti i cittadini e che assicuri agli autoservizi stessi una funzione complementare e integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea ferroviari, automobilistici, marittimi, lacuali e aerei;
- b) adeguare l'offerta di servizi alle nuove forme di mobilità che si svolgono grazie ad applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l'interconnessione dei passeggeri e dei conducenti;
- c) promuovere la concorrenza e stimolare più elevati standard qualitativi;
- d) assicurare una miglior tutela del consumatore nella fruizione del servizio garantendo una consapevole scelta nell'offerta;
- e) armonizzare le competenze regionali e degli enti locali in materia, al fine di definire comuni standard nazionali;
- f) adeguare il sistema sanzionatorio per le violazioni amministrative, anche ai fini di contrasto di fenomeni di abusivismo.

Il comma 183 interviene in materia di locazione dei veicoli senza conducente per l'effettuazione di attività di trasporto di viaggiatori, da parte di imprese iscritte al Registro Elettronico Nazionale degli autotrasportatori. Nello

specifico, la disposizione inserisce un nuovo comma (3-bis) nell'articolo 84 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della strada), che autorizza le imprese esercenti attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente sopra i 9 posti, iscritte al Registro Elettronico Nazionale delle imprese che esercitano la professione di autotrasportatore e titolari di autorizzazione, ad utilizzare i veicoli in proprietà di altra impresa esercente la medesima attività ed iscritta al Registro, acquisendone la disponibilità mediante contratto di locazione.

Per favorire l'offerta di servizi pubblici e privati per la mobilità, l'utilizzo di dati aperti, lo sviluppo delle smart city, nonché l'adozione di piani urbani della mobilità sostenibile, i commi dal 184 al 187 recano le deleghe al Governo ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della legge, decreti legislativi per disciplinare l'installazione sui veicoli delle cosiddette «scatole nere» o altri dispositivi elettronici similari "volti anche a realizzare piattaforme tecnologiche per uno sviluppo urbano integrato multidisciplinare", definendone principi e criteri direttivi, tra cui la progressiva estensione di tali dispositivi, senza oneri per i cittadini, la definizione di standard, la portabilità e la tutela dei dati personali. Dovrà, innanzitutto, essere prevista una progressiva estensione dell'utilizzo dei dispositivi elettronici, con priorità sui veicoli che svolgono un servizio pubblico o che beneficiano di incentivi pubblici e, successivamente, sui veicoli privati adibiti al trasporto di persone o cose.



Big Data. Tra nuove tecnologie e tutela della privacy

di Roberta Serroni

Un moderno supporto decisionale

Big data è un termine adoperato per descrivere un modello informatico che si basa sulla raccolta di enormi quantità di dati eterogenei che vengono processati con algoritmi, per essere classificati e validati al fine di poter eseguire analisi generali e tracciare processi decisionali più efficaci.

Oggi l'impatto sull'innovazione di processo, sul *knowhow*, è già tale da rappresentare una forte discontinuità nei modelli di business più seguiti. Le potenzialità economiche sono in gran parte inesplorate, così come le implicazioni organizzative, etiche e giuridiche (contrattualistica, controversie civili e penali e tutela della privacy).

Le potenzialità di un patrimonio di informazioni

I *big data* hanno acquisito un ruolo sempre più centrale, in termini di supporto all'analisi del contesto e del processo decisionale, per la società, le istituzioni e l'economia, con un impatto che cresce in maniera esponenziale.

Aziende ed Enti possono raccogliere dati da qualsiasi fonte e analizzarli per trovare risposte che consentano di:

- tagliare i costi;
- ridurre i tempi;
- sviluppare nuovi prodotti/servizi e ottimizzare l'offerta;
- adottare decisioni più consapevoli ed efficaci in ogni settore.

Il tema dei *big data* non costituisce, allora, solo una nuova disciplina oggetto di studio quanto piuttosto una dimensione trasversale a tutti i saperi.

Le fonti

Le fonti di tali dati possono essere le più svariate, e provenire da tutto il mondo: per esempio sensori utilizzati per raccogliere informazioni relative al clima, i messaggi a siti dei *social media*, immagini e video, registrazioni delle transazioni di acquisto, segnali gps dei cellulari ecc.

I *big data* consentono di agire sulla totalità delle informazioni e non solo su campioni statistici, permettendo di elaborare risposte più veloci, economiche e più precise sul mondo che ci circonda.

Gli utilizzatori

Possono trarre beneficio dall'utilizzo di questa incredibile massa di informazioni sia imprese che Enti Pubblici, con particolare riferimento allo sviluppo del sistema educativo, della formazione, della ricerca ecc.

I settori interessati

Di seguito si riportano alcuni settori in cui l'utilizzo di tali metodologie può essere di significativa importanza:

Educazione: fornire agli educatori informazioni corrette e strutturate, può avere un impatto di rilievo sul sistema scolastico, sugli studenti e sui curricula. Analizzando i *big data* si possono identificare studenti a rischio, assicurarsi che gli alunni stiano facendo progressi adeguati e sviluppare un sistema di valutazione migliore a supporto di insegnanti e dirigenti.

Pubblica Amministrazione: quando la pubblica amministrazione è in grado di sfruttare e applicare gli *analytics* (idonei *software* di analisi) ai propri *big data*, guadagna terreno in termini di gestione di servizi pubblici, come per es. la gestione dei problemi di viabilità o di prevenzione del crimine. Inoltre, si consente alle amministrazioni di offrire una maggior trasparenza e tutela in tema di privacy e gestioni finanziarie.

Sanità: cartelle cliniche, piani terapeutici, informazioni su medicinali soggetti a prescrizione. Quando si tratta di assistenza sanitaria, velocità e accuratezza devono procedere di pari passo. E con la trasparenza necessaria a soddisfare le normative più rigorose. Quando i *big data* vengono gestiti efficacemente, i fornitori di assistenza sanitaria possono svelare informazioni nascoste in grado di migliorare le cure degli assistiti.

Manifatturiero: grazie alle informazioni fornite dai *big data*, le aziende manifatturiere possono incentivare la produzione e migliorare la qualità minimizzando gli sprechi, un processo che è la chiave per un mercato altamente competitivo.

Retail: la relazione con i clienti è fondamentale nel *retail* e il modo migliore è attraverso tali dati. I *retailers* devono conoscere come gestire al meglio la propria clientela, rendere più efficaci le transazioni e sapere come mantenere ad un livello adeguato il volume degli affari.

L'importanza dell'elaborazione e analisi dei dati

Come sopra precisato, il valore aggiunto dei *big data* non deriva dalla loro quantità bensì dalle informazioni che risultano dalla loro elaborazione ed analisi.

Le innovazioni legate alle tecnologie per i *big data* e negli approcci gestionali devono essere accompagnate da cambiamenti significativi, nel modo in cui i dati vengono utilizzati per le decisioni aziendali e nella creazione di innovazione in prodotti e servizi.



Le sorgenti

Le sorgenti dei big data, generalmente, si dividono in tre categorie:

- **Streaming Data:**

questo fenomeno, conosciuto anche come *Internet of Things*, è l'insieme dei dati che raggiungono i sistemi IT da una rete di dispositivi collegati. Le aziende possono raccogliere questo tipo di dati e decidere quali analizzare subito e quali invece conservare poiché richiedono analisi successive.

- **Social Media Data:**

i dati provenienti dalle interazioni sui *social* sono un insieme di informazioni sempre più interessanti, in particolar modo per il marketing, l'area vendite e il supporto clienti. Questa tipologia di dati si presenta solitamente sotto una forma destrutturata o semi-strutturata, così oltre alla vastità dei dati, l'ulteriore sfida è quella di riuscire a classificarli.

- **Fonti pubbliche disponibili:**

un'ulteriore grande mole di dati proviene da fonti open data come dati.gov.it, dati.open.it, data.gov, Cia World Factbook o European Union Data Portal.

La geolocalizzazione

Certamente più note al largo pubblico sono le fonti di dati legate alla **posizione geografica**, o geolocalizzati (si pensi alle assicurazioni che offrono tariffe scontate e basate sui chilometri percorsi effettivamente a

chi acconsente all'installazione di un modulo GPS sulla propria auto, alle *app* sullo smartphone che ci consentono di conoscere in tempo reale quali attività commerciali si hanno in zona, alle applicazioni che consentono di utilizzare il proprio telefonino come guida turistica in prossimità di monumenti, piazze, edifici.

La condivisione della posizione consente ai fornitori dei servizi di raccogliere i dati di tutti gli utenti, e di utilizzarli per migliorare ed ottimizzare, ma anche per proporre offerte commerciali mirate e personalizzate. La caratteristica interessante, diversamente da quanto accade per le cose materiali, è che il valore dei dati di geolocalizzazione non diminuisce quando gli stessi vengono utilizzati: si possono riprocessare all'infinito.

Le informazioni sono perciò un bene "non competitivo" ed i dati si possono sfruttare molte volte per lo stesso scopo, ma anche e soprattutto per più scopi insieme.

Dal web una fonte importante di dati

Il fenomeno più evidente, quello di cui i media parlano di più, è quello delle "interazioni che si trasformano in dati", le relazioni che si intrattengono sia all'interno che all'esterno dei social network. Sul web si usano, infatti, quotidianamente servizi per i motivi più svariati. Servizi gratuiti, immediati ma rispetto ai quali, anche senza rendersene conto, paghiamo un prezzo, ovvero, cediamo i nostri dati personali, lasciamo tracce, andando ad alimentare i "big data".

Al di là dell'uso che ne viene fatto, essi sono soprattutto una straordinaria opportunità per la società, un punto di vista privilegiato per osservare chi siamo e cosa raccontiamo di noi nel momento in cui, con le nostre richieste sul web, manifestiamo gusti, preferenze, interessi.

Una volta identificata ogni potenziale sorgente di dati, e una volta che si è iniziato a sfruttare le informazioni, occorrerà prendere alcune decisioni, quali per es. quella di saper analizzare i dati, memorizzarli, usarli strategicamente per le informazioni scoperte.

Per utilizzare al meglio tali dati occorre, quindi, adottare tecnologie adatte.

A tal fine, occorrerà prender in considerazione i seguenti elementi:

- memoria di archiviazione capiente ed economica;
- processori più veloci;
- piattaforme open source, economicamente accessibili;
- sistemi a elevato parallelismo (MPP), clustering, virtualizzazione, connettività alta;
- cloud e altre risorse per l'archiviazione flessibile.

Utilizzo dei dati e tutela della privacy

Vista, allora, la complessità delle implicazioni legali connesse a queste nuove tecnologie, sarà necessario studiare il fenomeno e trovare le giuste categorie giuridiche per identificare le soluzioni pratiche ai problemi che ci pone questa ennesima rivoluzione tecnologica.

Appaiono, quindi, evidenti e preminenti i **problemi relativi alla privacy**, dal momento che le informative e le modalità di raccolta e trattamento dei dati attualmente in essere, non sono di norma sufficienti a coprire tutte le fattispecie di trattamento che derivano dall'utilizzo di queste tecnologie.

Ogni progetto che implichi la raccolta, l'utilizzo e l'interconnessione di grandi quantità di dati sarà inevitabilmente diverso dagli altri e porrà specifici problemi dal punto di vista della privacy che andranno esaminati e risolti sulla base delle specifiche caratteristiche dello stesso.

Le autorità ed i **garanti della privacy stanno cercando di trovare le risposte adeguate** utilizzando gli strumenti normativi esistenti, confrontandosi con la crescente complessità dei sistemi e rapidità dei flussi di informazioni.

Non sempre si è certi di operare con dati il cui trattamento sia stato debitamente autorizzato quando le fonti sono molteplici e la mole dei dati enorme, per non considerare le infinite interazioni e correlazioni di dati che si possono trarre e che non possono essere previste in anticipo.

Anche l'anonimizzazione dei dati, dai più vista come la soluzione preferibile, non sempre risulta una realtà attuabile, soprattutto quando si parla di grandi quantità di dati.

Occorre, inoltre, capire chi sia il proprietario di tali dati e se vi siano eventuali diritti dei terzi, in ipotesi anche di proprietà intellettuale da tutelare.

Regolamentare diventa una priorità

Vanno regolati, con particolare attenzione, i contratti con i fornitori di queste tecnologie, poiché oltre agli aspetti relativi alla concessione di



licenze *software* e di regolamentazione della fornitura di servizi complessi, è necessario regolare come siano impostati i progetti di analisi, che necessariamente devono essere coordinati e guidati dalle società che li richiedono, ed inseriti all'interno delle strutture organizzative delle stesse e degli specifici piani di sviluppo strategico.

Appare, pertanto, evidente come la confidenzialità delle informazioni ottenibili con le applicazioni *big data* e del contenuto dei progetti di analisi deve essere considerata preminente, data la natura strategica e l'elevata sensibilità degli stessi e delle informazioni analitiche che possono scaturire da queste applicazioni.

Per i suddetti motivi i contratti con i vari fornitori, i dipendenti, e gli incaricati dei progetti stessi dovranno prevedere obblighi di confidenzialità ben strutturati, debitamente rafforzati e protetti da penali e meccanismi sanzionatori efficaci. Ciò anche al fine di creare un *asset (know how)* oggetto del diritto esclusivo sulle informazioni segrete aziendali.

In tale contesto, occorre, quindi **prevenire l'emergere di abusi** sull'eventuale utilizzo indiscriminato dei dati dei consumatori. Le abitudini e le identità dei consumatori, nell'era dei *big data* e del *social business*, sono diventate merce di scambio, spesso ottenuta in modo illecito.

Il registro dei consensi a tutela dei cittadini e delle imprese

Una recente ricerca internazionale svela che il mercato dei dati digitali per la sola Europa, vale circa 415 miliardi di euro all'anno, con sorpasso del valore dello stesso petrolio. Il petrolio del presente sono, pertanto, i dati, e i consumatori devono essere protetti nella loro piena disponibilità.

Il 4 maggio 2017 è stato presentato un Disegno di Legge (DDL 2820) "**Disposizioni per l'istituzione del Registro Universale dei Consensi (RUC)**" in collaborazione con alcune Associazioni dei consumatori che mira a ripristinare il diritto alla tutela della privacy tramite l'istituzione del nuovo Registro istituzionale.

Con l'accesso al Registro Universale dei Consensi, l'Italia sarebbe il primo Paese al mondo ad introdurre un database istituzionale con l'elenco di tutti i trattamenti dei dati personali dei cittadini raccolti dalle imprese per finalità di marketing; i consumatori potrebbero visualizzare tutti i trattamenti attivi ed esercitare selettivamente, su propria scelta ed in qualunque momento, la revoca del consenso.

Il cittadino, dunque, riconquisterebbe il suo diritto al consenso, mentre le imprese ritroverebbero lo spazio per un mercato più libero e concorrenziale. L'introduzione del RUC consentirebbe a tutte le imprese, che in Italia operano nel rispetto della normativa sulla privacy e che spesso subiscono una concorrenza sleale, di ottenere sviluppi considerevoli.

Una riforma, quindi, ad alto impatto etico e sociale che restituirebbe a tutti dignità, tutele ed opportunità.

La nuova disciplina sui buoni pasto. Cosa cambia per consumatori, società di emissione ed esercenti

di Artemisia Rossi

Dal 9 settembre 2017 è in vigore il decreto del Ministro dello sviluppo economico, adottato di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, sentita l'Autorità Nazionale Anticorruzione, che ha ridisciplinato i servizi sostitutivi di mensa resi a mezzo dei buoni pasto.

Il decreto, che contiene novità di rilievo, individua gli **esercizi presso i quali può essere erogato il servizio**, le **caratteristiche dei buoni pasto** e il **contenuto degli accordi stipulati tra le società di emissione di buoni pasto** e i titolari degli esercizi convenzionabili.

I servizi sostitutivi di mensa nel Codice dei contratti pubblici

Più *green economy* e qualità nei servizi di ristorazione

A seguito della emanazione del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, di attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE, la disciplina dei servizi sostitutivi di mensa è stata prevista dall'art. 144 del medesimo.

Detta disposizione, nel disciplinare i servizi di ristorazione, tra i quali sono espressamente richiamati i servizi di mensa (ivi compresi pertanto quelli erogati mediante emissione di buoni pasto), stabilisce che i medesimi sono aggiudicati esclusivamente sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, fermo restando che la **valutazione dell'offerta tecnica** tiene conto, in particolare, degli aspetti relativi a fattori quali la qualità dei generi alimentari (con particolare riferimento a quella di **prodotti biologici, tipici e tradizionali**, di quelli a **denominazione protetta**, nonché di quelli provenienti da sistemi di **filiera corta** e da operatori dell'agricoltura sociale), il rispetto delle **disposizioni ambientali in materia di green economy**, dei criteri ambientali minimi individuati nell'art. 34 del decreto, della **qualità della formazione degli operatori**.

I soggetti autorizzati ad emettere i buoni

L'attività di emissione di buoni pasto, consistente nell'attività finalizzata a rendere per il tramite di esercizi convenzionati il servizio sostitutivo di

mensa aziendale, è svolta esclusivamente da società di capitali con capitale sociale versato non inferiore a settecentocinquanta euro, che hanno come oggetto sociale l'esercizio dell'attività finalizzata a rendere il servizio sostitutivo di mensa, a mezzo di buoni pasto e di altri titoli di legittimazione rappresentativi di servizi. Il bilancio delle società deve essere corredato dalla relazione redatta da una società di revisione iscritta nel registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'articolo 2409-bis del codice civile.

L'attività in questione può essere svolta anche da **operatori economici attivi nel settore dell'emissione di buoni pasto aventi sede in altri Paesi dell'Unione europea** se a ciò autorizzati in base alle norme del Paese di appartenenza.

Inoltre, le predette società possono svolgere l'attività di emissione dei buoni pasto previa segnalazione certificata di inizio attività dei rappresentanti legali comprovante il possesso dei requisiti prescritti dal comma 3 e trasmessa ai sensi dell'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, al Ministero dello Sviluppo Economico.



I criteri per l'affidamento dei servizi sostitutivi di mensa

L'affidamento dei servizi sostitutivi di mensa avviene esclusivamente con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. Il bando di gara stabilisce i criteri di valutazione dell'offerta pertinenti, tra i quali:

- a) il ribasso sul valore nominale del buono pasto;
- b) la rete degli esercizi da convenzionare;
- c) lo sconto incondizionato verso gli esercenti;
- d) i termini di pagamento agli esercizi convenzionati;
- e) il progetto tecnico.

Ai fini del possesso della rete di esercizi attraverso cui si espleta il servizio sostitutivo di mensa eventualmente richiesto come criterio di partecipazione o di aggiudicazione, l'articolo citato stabilisce che è sufficiente l'assunzione, da parte del concorrente, dell'impegno all'attivazione della rete stessa entro un congruo termine dal momento dell'aggiudicazione fissato in sede di bando. La mancata attivazione della rete richiesta entro il termine indicato comporta la decadenza dell'aggiudicazione. In ogni caso, stabilisce il comma 8 dell'articolo, le stazioni appaltanti che acquistano i buoni pasto, le società di emissione e gli esercizi convenzionati consentono, ciascuno nell'esercizio della rispettiva attività contrattuale e delle obbligazioni di propria pertinenza, la utilizzabilità del buono pasto per l'intero valore facciale.

Con il nuovo decreto interministeriale più concorrenza e trasparenza nel mercato dei buoni pasto

In data 10 agosto 2017 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale (Serie Generale n.186) il **Decreto 7 giugno 2017, n. 122¹**.

Il provvedimento, adottato dal Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti individua gli esercizi presso i quali può essere erogato il servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo dei buoni pasto, le caratteristiche dei buoni pasto e il contenuto degli accordi stipulati tra le società di emissione di buoni pasto e i titolari degli esercizi convenzionabili.

In via generale, le disposizioni in esso contenute **rispondono alla finalità non solo di assicurare l'efficienza funzionale ed operativa e la stabilità economica del mercato dei buoni pasto, ma anche, e soprattutto, di favorire la libera ed effettiva concorrenza nel settore e l'equilibrato svolgimento dei rapporti tra i diversi operatori economici al fine di un efficiente servizio ai consumatori.**

Cos'è un buono pasto

Per buono pasto si intende il documento di legittimazione, anche in forma elettronica, avente le caratteristiche espressamente indicate dallo stesso decreto (cfr. art. 4), che attribuisce, al titolare il diritto ad ottenere il

servizio sostitutivo di mensa per un importo pari al valore facciale del buono e, all'esercizio convenzionato, il mezzo per provare l'avvenuta prestazione nei confronti delle società di emissione.

In sostanza, quindi, il buono pasto è il documento di legittimazione dal valore predeterminato, per mezzo del quale il datore di lavoro attribuisce al prestatore di lavoro il diritto ad acquistare, presso gli esercizi convenzionati ed in sostituzione della mensa aziendale, un pasto con prezzo pari al valore nominale del buono.

Tali effetti si producono qualora il buono pasto, sia in formato elettronico che cartaceo, presenti i requisiti atti a garantire le corrette modalità di esercizio del diritto da parte del soggetto che ne è titolare.

I buoni pasto cartacei

Il buono pasto in forma cartacea deve riportare:

- a) il codice fiscale o la ragione sociale del datore di lavoro;
- b) la ragione sociale e il codice fiscale della società di emissione;
- c) il valore facciale espresso in valuta corrente;
- d) il termine temporale di utilizzo;
- e) uno spazio riservato alla apposizione della data di utilizzo, della firma del titolare e del timbro dell'esercizio convenzionato presso il quale il buono pasto viene utilizzato;
- f) la dicitura "Il buono pasto non è cedibile, né cumulabile oltre il limite di otto, né commercializzabile, né convertibile in denaro; può essere utilizzato solo se datato e sottoscritto dal titolare".

I buoni pasto elettronici

Nel caso di buono pasto in forma elettronica le indicazioni previste alle sopra citate lettere a), b), c) e d) sono associate elettronicamente ai medesimi in fase di memorizzazione sul relativo carnet elettronico. La data di utilizzo del buono pasto e i dati identificativi dell'esercizio convenzionato presso il quale il medesimo è utilizzato, sono associati elettronicamente al buono pasto in fase di utilizzo. L'obbligo di firma del titolare del buono pasto è assolto associando nel supporto informatico del buono pasto un numero o un codice identificativo riconducibile al titolare stesso, nonché, infine, la dicitura di cui alla lettera f) è riportata elettronicamente.

Dove si può spendere il buono pasto

Gli aspetti innovativi più significativi, lato consumatori, riguardano gli esercizi presso i quali i predetti buoni possono essere spesi in quanto, in virtù delle nuove previsioni, ne è consentito l'utilizzo anche presso gli agriturismi e gli ittaturismi.

Di seguito, comunque, si elencano tutti gli esercizi presso i quali può essere erogato il servizio sostitutivo di mensa, ossia:



a) gli esercenti la somministrazione di alimenti e bevande ai sensi della legge 25 agosto 1991, n. 287 e quindi **ristoranti, trattorie, tavole calde, pizzerie, birrerie** ed esercizi similari; **bar, caffè, gelaterie, pasticcerie** ed esercizi similari; gli esercizi di cui alle predette tipologie in cui la somministrazione di alimenti e bevande viene effettuata congiuntamente ad attività di trattenimento e svago;

b) nell'attività di mensa aziendale ed interaziendale ove la somministrazione di alimenti e bevande avviene in appositi locali, interni o meno, previa gestione esterna e a fronte della presentazione da parte del lavoratore del buono pasto;

c) nelle attività di vendita, **in sede fissa e su area pubblica**, dei prodotti appartenenti al settore merceologico alimentare ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114. Tali esercizi, ai sensi del citato decreto legislativo sono gli esercizi di vicinato, le medie strutture di vendita, le grandi strutture di vendita nonché i centri commerciali all'interno dei quali sono presenti tipologie di esercizi commerciali legittimate alla vendita e alla somministrazione dei prodotti alimentari. Sono compresi altresì, gli esercizi per la vendita di prodotti alimentari o la somministrazione di alimenti e bevande esercitata sulle aree pubbliche, comprese quelle del demanio marittimo legittimate alla vendita dei prodotti alimentari nonché la loro somministrazione;

d) gli esercizi nei quali sono legittimati ad operare i soggetti che svolgono un'attività artigianale di preparazione e manipolazione di prodotti alimentari ai fini della vendita nei locali di produzione e nei locali attigui;

e) l'attività **gli imprenditori agricoli, i coltivatori diretti e le società semplici esercenti agricola**, legittimati a vendere i prodotti alimentari anche trasformati provenienti dai propri fondi, nonché a consentirne il consumo sul posto;

f) nell'ambito dell'attività di agriturismo, gli esercenti la somministrazione di pasti e bevande, costituiti prevalentemente da prodotti propri e da prodotti di aziende agricole della zona, presso la propria azienda;

g) nell'ambito dell'attività di ittiturismo, gli esercenti la somministrazione di pasti costituiti prevalentemente da prodotti derivanti dall'attività di pesca, da parte di imprenditori ittici;

h) i soggetti esercenti l'attività di **produzione industriale**, legittimati ad esercitare, nei locali adiacenti a quelli di produzione, l'attività di vendita al dettaglio dei prodotti alimentari dai medesimi lavorati e trasformati.

Riguardo all'individuazione dei predetti soggetti, legittimati ad erogare il servizio sostitutivo di mensa, si è tenuto conto delle **modificate abitudini** di acquisto e di consumo degli utenti, nonché dell'aumentato numero delle tipologie di esercizi che, allo stato attuale e in base alle norme vigenti, sono legittimati ad esitare e a somministrare prodotti alimentari per il consumo e che pertanto possono rappresentare per gli utenti un ulteriore ed efficace possibilità di usufruire del servizio disciplinato dal decreto. Resta fermo, in ogni caso, che l'attività di vendita di prodotti alimentari e di somministrazione di alimenti e bevande, ai fini della erogazione del servizio sostitutivo di mensa, da qualunque tipologia di soggetto effettuate, deve essere svolta nel rispetto dei requisiti igienico sanitari prescritti dalla normativa vigente.

Caratteristiche dei buoni pasto

Per quanto riguarda le caratteristiche dei buoni pasto, il decreto dispone che essi:

a) consentono al titolare di ricevere un servizio sostitutivo di mensa di importo pari al valore facciale del buono pasto;

b) consentono all'esercizio convenzionato di provare documentalmente l'avvenuta prestazione nei confronti delle società di emissione;

c) sono utilizzati esclusivamente dai prestatori di lavoro subordinato, a tempo pieno e parziale, anche qualora l'orario di lavoro non prevede una pausa per il pasto, nonché dai soggetti che hanno instaurato con il cliente un rapporto di collaborazione anche non subordinato;

d) non sono cedibili, né cumulabili oltre il limite di otto buoni, né commercializzabili o convertibili in denaro;

e) sono utilizzabili esclusivamente per l'intero valore facciale.

Cumulabilità dei buoni pasto

Con riferimento alla predetta disposizione (la possibilità di utilizzo cumulativo dei buoni ma nel limite di otto), il decreto apporta limitate modifiche alla previgente disciplina con l'intento, da un lato, di tener conto delle prassi reali di utilizzo di tale servizio e, dall'altro, dell'esigenza di evitare fenomeni distorsivi ed elusivi, senza tuttavia snaturare le caratteristiche stesse del buono pasto come rappresentativo del servizio sostitutivo di mensa nei termini regolati dalle vigenti norme e contratti collettivi, dal punto di vista giuslavoristico, e come previsto ai fini del relativo trattamento fiscale in sede di normativa tributaria.

Il decreto, pertanto, nell'interesse dei consumatori, non conferma tout court il divieto di cumulabilità dei buoni pasto previsto dalla disciplina previgente, e sostanzialmente inapplicato, ma consente l'uso cumulativo comunque **non oltre il numero complessivo di otto buoni pasto**.

Quanto sopra, sia in considerazione della circostanza che, nella maggioranza dei casi, l'importo del buono fissato non consente, stante il valore facciale, di poter usufruire di un pasto completo, sia ritenendo maggiormente rispondente a criteri di ragionevolezza ed equità consentire all'utente di scegliere, ove lo ritenga, di utilizzare più buoni pasto ai fini della prestazione alla quale ha diritto. Va considerato inoltre che ammettere l'utilizzazione di **più buoni pasto contemporaneamente consente all'utente di organizzarsi nella maniera che ritiene più opportuna ed efficace**, fino alla possibilità dell'acquisto di una quantità e varietà di prodotti alimentari che, pur pronti per il consumo, se conservabili, consentano al medesimo così come avviene normalmente di concentrarne l'acquisto una volta a settimana o ogni due settimane al massimo, provvedendo alla propria organizzazione di pasti quotidiani per più giornate lavorative senza la necessità di effettuare acquisti giornalieri.

Non cancellare totalmente il limite di cumulo, per contro, consente di mantenere, con una dimensione ragionevole e proporzionata più facilmente oggetto di volontario rispetto e di controllo, una misura dissuasiva di **fenomeni distorsivi e di evitare che il buono pasto si snaturi in un generico buono spesa cumulabile liberamente ed utilizzabile per qualsiasi acquisto alimentare e, talvolta, anche non alimentare**.

Tra le ulteriori novità in tema di caratteristiche dei buoni pasto, si evidenzia che il decreto sostituisce l'espressione precedentemente utilizzata dalla normativa di settore di **"firma dell'utilizzatore"** con l'espressione **"firma del titolare"** per rendere più chiaro il principio comunque confermato che il buono debba essere utilizzato da chi ne ha titolo.

Le novità in materia di accordi tra le società di emissione e gli esercizi convenzionabili.

In merito ai rapporti tra le società di emissione e i titolari degli esercizi convenzionabili, il decreto stabilisce alcuni elementi ai fini di un corretto rapporto contrattuale.

Esso, pertanto, prevede che siano inseriti elementi quali la durata del contratto, le condizioni anche economiche, ed il termine del preavviso per l'eventuale rinegoziazione o la disdetta del medesimo nonché le clausole di utilizzabilità del buono pasto, relative alle condizioni di validità, ai limiti di utilizzo e ai termini di scadenza, specificati in modo espresso ed uniforme, l'indicazione del termine entro il quale l'esercizio convenzionato potrà validamente richiedere il pagamento delle prestazioni effettuate, nonché l'indicazione del termine, non inferiore a sei mesi dalla data di scadenza del buono pasto, entro il quale l'esercizio convenzionato potrà validamente esigere il pagamento delle prestazioni effettuate.

Lo sconto incondizionato e i servizi aggiuntivi

Con riferimento allo sconto incondizionato ed agli eventuali servizi aggiuntivi, al fine di riequilibrare il mercato ed in nome del principio di trasparenza, dispone il divieto di pattuire con gli esercizi convenzionati uno sconto incondizionato più elevato di quello stabilito dalla società emittente in sede di offerta ai fini dell'aggiudicazione o in sede di conclusione del contratto con il cliente (soggetto convenzionato) e precisa che lo sconto incondizionato remunera tutte le attività necessarie e sufficienti al corretto processo di acquisizione, erogazione e fatturazione del buono pasto.

Nell'ambito dei contratti di convenzionamento il decreto prevede che possono essere considerati come servizi aggiuntivi solo quelli che consistono in prestazioni ulteriori rispetto all'oggetto principale della gara e abbiano un'oggettiva e diretta connessione intrinseca con l'oggetto della stessa. Resta fermo, poi, che lo sconto incondizionato include anche detti servizi qualora siano previsti dal bando di gara e valutati ex ante dalla stazione appaltante.

A tali fini sono ammissibili solo le offerte di prestazioni aggiuntive la cui pertinenza emerga da un oggettivo collegamento con gli elementi costitutivi dell'attività principale oggetto di gara.

Resta ferma la possibilità di offrire comunque prestazioni aggiuntive da parte delle società emittitrici agli esercizi convenzionabili, sub specie di servizi ulteriori, salva la facoltà dei titolari degli esercizi convenzionabili di non aderire.

Stabilito, quindi, che è facoltà dei titolari degli esercizi convenzionabili di non aderire alla proposta di prestazioni aggiuntive, al fine di consentire maggiore concorrenzialità nel settore, il provvedimento richiama, in caso di mancato convenzionamento a seguito della non adesione alla proposta di prestazioni aggiuntive, l'applicabilità, ove sussistano i presupposti, degli articoli 1341 (quanto all'apposizione di clausole contrattuali che prevedano tale eventualità) e 2598, comma 1, numero 3 (con riferimento al richiamo della disciplina in materia di concorrenza sleale), del codice civile.

Nel caso di gare pubbliche, il decreto dispone altresì che accordi che prevedano l'obbligo di accettazione di servizi aggiuntivi o comunque di fatto lo determinino, costituiscono violazione delle condizioni di servizio prospettate alla stazione appaltante in sede di gara e causa di risoluzione del contratto tra l'amministrazione e la società di emissione.

I termini di pagamento

In materia di termini di pagamento che la società emittitrice è tenuta a rispettare nei confronti degli esercizi convenzionati a seguito delle prestazioni dai medesimi effettuate e che devono essere indicati negli accordi, il decreto richiama l'applicabilità, anche a tali termini di pagamento, delle disposizioni del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, come modificato dal d.lgs. 9 novembre 2012, n. 192. Detta disciplina infatti stabilisce le modalità temporali da applicarsi ad ogni pagamento effettuato a titolo di corrispettivo in una transazione commerciale tra imprese e gli interessi di mora applicabili in caso di ritardo o mancato pagamento.

Sempre in tema di pagamenti il decreto stabilisce che le società emittenti, a fronte di contestazioni parziali, di quantità o valore, relative alla fatturazione dei buoni pasto, non possono negare il pagamento parziale di fatture relative ai buoni pasto presentati a rimborso; così nel caso di contestazione quantitativa o di conteggio di valore deve valere il principio del rimborso a prima richiesta, anche in via parziale, almeno per gli ammontari non contestati.

Infine, apposita disposizione stabilisce che gli accordi oggetto della disposizione possono essere stipulati e modificati, con specifica accettazione delle parti, esclusivamente in forma scritta.

Sotto osservazione gli effetti delle nuove disposizioni

In ultimo, il provvedimento prevede che il Ministero dello Sviluppo Economico, in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, previa apposite consultazioni, effettui il monitoraggio degli effetti del decreto, entro diciotto mesi dalla data di entrata in vigore, al fine della **verifica dell'efficacia delle disposizioni** contenute nel medesimo, nonché che con successivo decreto possano essere adottate disposizioni integrative o modificative.



Principi chiave per gli strumenti di confronto

di Anastasia Crudele

Un lungo percorso

Nel 2012, la Commissione europea ha lanciato un **Gruppo Multi-Stakeholder sugli strumenti di confronto**¹ con i rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori, le associazioni di imprese, le autorità nazionali dei consumatori e degli enforcers, le autorità di regolamentazione specifiche per settore, nonché gli operatori degli strumenti di confronto, con lo scopo di esaminare le questioni relative al funzionamento degli strumenti di confronto, come questi problemi interessano i consumatori e come la situazione potrebbe essere migliorata.

Un **Report**² del gruppo multi-stakeholder, con le sue principali conclusioni e raccomandazioni è stato presentato in occasione dell'European Consumer Summit 2013 ed uno **Studio**³ dedicato della Commissione, commissionato dal gruppo, è stato pubblicato nel 2015 sugli Strumenti di Confronto e sugli Schemi di Verifica di Terze Parti.

Come *follow-up*, il Gruppo Multi-Stakeholder ha concluso i suoi lavori nel 2016 con la pubblicazione dei **Principi chiave per gli Strumenti di Confronto**⁴ per fornire una guida agli operatori di strumenti di confronto verso una maggiore conformità, in particolare con la direttiva UCP, e maggiore facilità d'uso. I principi includono per esempio la trasparenza dei modelli di business e della metodologia utilizzata per gli strumenti di confronto, l'identificazione della pubblicità, l'accuratezza delle informazioni fornite e l'affidabilità delle opinioni degli utenti fornite. Le organizzazioni che hanno approvato i principi hanno deciso di diffondere, dare loro esecuzione e/o sostenere la loro attuazione da parte degli operatori di strumenti di confronto.

Questi Principi sono stati inseriti nella Guida alla direttiva UCP, riveduta e pubblicata il 25 maggio 2016, come suggerimento alle parti interessate. Sono

¹ Il Gruppo è nato per sviluppare una serie di principi per garantire la conformità e la trasparenza di strumenti di confronto (siti web e applicazioni) e sviluppare un piano d'azione per garantire l'assorbimento di questi principi e monitorare la sua attuazione con il compito di assistere la Commissione nella preparazione di proposte legislative e iniziative politiche.

² http://ec.europa.eu/consumers/documents/consumer-summit-2013-msdct-report_en.pdf

³ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools/index_en.htm

⁴ Adottati dal MDCT il 27 aprile 2016 dai partecipanti alle riunioni del Dialogo Multilaterale sui comparison tools (MDCT) per guidare gli operatori di strumenti di confronto verso una migliore conformità, in particolare con la direttiva UCP e più user-friendliness.

stati anche inseriti nella Comunicazione sulle Piattaforme Online e il Mercato Unico Digitale anch'esso pubblicato il 25 Maggio 2016.

Il MDCT mira anche a costruire una comprensione comune relativa all'interpretazione della direttiva sulle pratiche commerciali sleali (UCP) in questo settore, al fine di ottenere un'applicazione uniforme in tutta l'UE.

Gli strumenti di comparazione guidano le scelte dei consumatori

Di fronte a una grande varietà di informazioni on-line, i consumatori fanno sempre più affidamento sulle possibilità di scelta offerte dagli strumenti di confronto per le loro decisioni, gli strumenti di confronto possono infatti rafforzare i consumatori e **aumentare la trasparenza dei mercati**. I consumatori apprezzano la possibilità offerta dagli strumenti di confronto per comparare i prodotti/servizi e trovare le offerte migliori e l'esperienza che offrono.



I principi a garanzia di trasparenza e affidabilità

Al fine di garantire che gli strumenti di confronto forniscano un servizio trasparente ed affidabile ai consumatori e garantiscano una concorrenza leale tra gli operatori, devono essere rispettati una serie di principi.

Questi principi sono stati sviluppati in collaborazione con i soggetti interessati e cercano di fornire indicazioni agli operatori su come rispettare la legislazione UE ed offrire servizi migliori ai loro consumatori.

La prima serie di principi mirano ad assicurare la conformità degli strumenti di confronto alla normativa in materia, in particolare la direttiva sulle pratiche commerciali sleali.

La seconda serie di principi cerca di migliorare ulteriormente per l'utente la facilità di utilizzo e la trasparenza degli strumenti di confronto.

Modi di applicazione e best practice

I principi hanno un approccio olistico e coprono tutti i tipi di strumenti di confronto. Sono stati redatti per essere abbastanza flessibili da essere applicati in modo orizzontale rispettivamente al tipo di prodotto confrontato e di settore interessato. Data la loro natura generale ed orizzontale, è possibile che, a seconda del tipo di strumento di confronto, non tutti i principi siano applicabili (ad esempio gli aggregatori per le recensioni degli utenti).



I principi sono anche accompagnati dalle migliori pratiche (sezione “in pratica”), che forniscono concreti e pratici esempi su come ogni principio può essere applicato.

Strumenti di confronto e web

Ai fini di questi principi il termine ‘strumento di confronto’ (CT) dovrebbe essere inteso come comprensivo di tutti i contenuti digitali e le applicazioni sviluppate per essere utilizzate dai consumatori soprattutto per confrontare prodotti e servizi online, a prescindere dal dispositivo utilizzato (ad esempio laptop, smartphone, tablet) o il parametro su cui il confronto si basa (prezzo per esempio, qualità, recensioni degli utenti).

Nella misura in cui operatori di motori di ricerca, siti di viaggio o di prenotazione biglietti e piattaforme di commercio elettronico che agiscono come un mercato per parecchi commercianti sviluppano funzioni o applicazioni dedicate al confronto di prodotti e servizi, queste funzioni o applicazioni sono incluse nel termine di ‘strumento di confronto’.

Le organizzazioni che hanno approvato i principi hanno concordato di diffonderli, di attuarli e/o di sostenere la loro attuazione da parte degli operatori di strumenti di confronto.

Garantire il rispetto della Direttiva sulle Pratiche Commerciali Sleali

La direttiva sulle pratiche commerciali sleali contiene diverse disposizioni che si applicano agli strumenti di confronto. Uno dei criteri chiave che deve essere soddisfatto per la direttiva per essere applicato, è quando uno strumento di confronto è da intendersi come “trader” ai sensi della direttiva.

Un “trader” è “qualsiasi persona fisica o giuridica” che “agisce per finalità connesse alla propria attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un commerciante”, in riferimento ad una “pratica commerciale business-to-consumer” (qualsiasi pratica commerciale “direttamente connessa con la promozione, la vendita o la fornitura di un prodotto per i consumatori”). Situazioni che coinvolgono un intermediario che agisce “per conto di un commerciante” possono accadere, ad esempio, quando uno strumento di confronto dà la possibilità ai consumatori di acquistare direttamente i prodotti confrontati o di visualizzarli (cioè senza reindirizzare il consumatore al produttore o ad altro rivenditore), o quando vi è una connessione materiale con un commerciante, come la pubblicità o la sponsorizzazione. Può anche aversi il caso in cui uno strumento di confronto viene fornito al consumatore come servizio in cambio di remunerazione. In tali situazioni, gli strumenti di confronto sono vincolati alla diligenza professionale ai requisiti di legge applicabili previsti dalla direttiva in ciascun caso.

Tutelare il consumatore nella scelta

Al fine di conformarsi alla direttiva, gli strumenti di confronto dovrebbero garantire che i confronti siano svolti lealmente e senza indurre in errore i consumatori.

Gli articoli 6 e 7 impediscono ai commercianti di fornire dichiarazioni false e ingannevoli ed omettere informazioni rilevanti in particolare circa il **prezzo e/o la disponibilità dei prodotti**, se ciò induce o è idoneo ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Gli articoli 6(1)(c) e (f) richiedono inoltre chiarezza sull'indipendenza di uno strumento di confronto utilizzato o (direttamente o indirettamente) sponsorizzato da un commerciante. In questo contesto, *“dichiarare falsamente o dare l'impressione che il professionista non agisce per scopi legati alla sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, o presentarsi falsamente come consumatore”* è vietato in tutte le circostanze dal punto 22 dell'allegato I.

Informazioni corrette a garanzia del consumatore

È importante informare correttamente i consumatori sulla disponibilità ed il prezzo dei prodotti e dei servizi confrontati (anche quando il commerciante si trova in un paese diverso da quello del consumatore) così come messi a disposizione dal venditore del prodotto o del servizio, come il confronto viene fatto, quali elementi sono inclusi nel prezzo indicato per tutti i prodotti o i servizi confrontati, quali le relazioni commerciali tra lo strumento di confronto e i commercianti classificati, ad esempio se in realtà appartiene o è legato ad un commerciante e viene utilizzato per pubblicizzare i propri prodotti. Di conseguenza, gli operatori devono garantire che le informazioni fornite sui prodotti confrontati siano precise e che il confronto venga eseguito in modo trasparente ed imparziale.

Tali principi sono stati sviluppati per assicurare la conformità degli operatori di strumenti di confronto con le pertinenti disposizioni della direttiva. Al di là della direttiva, è anche necessario che gli strumenti di confronto rispettino la restante normativa rilevante.

Imparzialità del confronto ed identificazione della pubblicità

La pubblicità dovrebbe essere chiaramente identificabile dai consumatori. A questo proposito, la pubblicità e i risultati sponsorizzati devono essere ben visibilmente differenziati dai risultati del confronto organico. I consumatori devono essere chiaramente informati quando un contratto o qualsiasi altro tipo di relazione tra lo strumento di confronto ed un commerciante stia interessando l'imparzialità dei risultati visualizzati. Quando la classifica di default è influenzata da un contratto o qualsiasi altro tipo di rapporto tra l'operatore di CT e il produttore / venditore / fornitore / qualsiasi altra organizzazione, deve essere chiaramente indicato ed i consumatori

dovrebbero avere la possibilità di classificare le offerte in modo imparziale (ad esempio per prezzo crescente).

La trasparenza del modello di business

Gli strumenti di confronto devono essere trasparenti circa i loro modelli di business e di finanziamento, inclusi i proprietari, gli azionisti, le connessioni materiali con i fabbricanti, i venditori o i fornitori di beni e servizi presenti. Qualsiasi collegamento materiale con i commercianti i cui prodotti /servizi sono confrontati sugli strumenti di confronto dovrebbe essere adeguatamente segnalato.

Precisione delle informazioni fornite

Gli strumenti di confronto dovrebbero assicurare che tutte le informazioni che forniscono sono accurate ed in particolare che tali informazioni relativamente a **prezzo e disponibilità** corrispondano esattamente all'offerta del venditore del prodotto /servizio. Essi dovrebbero fornire ai consumatori, in conformità con gli obblighi di legge esistenti - e dove tali obblighi non si applicano, per quanto possibile - il prezzo del prodotto finale, comprese le tasse applicabili, spese aggiuntive e spese di consegna, e il dettaglio della ripartizione delle stesse.

Raccolta dati, classifica, comparabilità e copertura

I criteri utilizzati per la classifica devono essere chiaramente indicati e ben visibili, oltre che, al fine di garantire che i consumatori non siano indotti in errore, informazioni di carattere generale su qualsiasi metodologia specifica utilizzata. Quando i prodotti o i servizi comparati non sono identici, le differenze nelle loro caratteristiche dovrebbero essere chiaramente menzionate. Gli strumenti di confronto dovrebbero dare una chiara indicazione della completezza e della copertura del confronto.

Trasparenza ed affidabilità delle recensioni e delle valutazioni degli utenti

Gli strumenti di confronto dovrebbero prendere misure per garantire l'attendibilità delle recensioni degli utenti e delle votazioni e fornire una panoramica della metodologia utilizzata nella misura in cui ciò è necessario per garantire che i consumatori non siano indotti in errore.

Se un commento è pubblicato da un testimonial che sta ottenendo in cambio soldi o servizi per recensire un prodotto o se una recensione è stata ottenuta in un modo che può influenzare il parere del recensore circa il prodotto, questo deve essere reso chiaro ai consumatori.

Visualizzazione delle informazioni di contatto

Gli strumenti di confronto dovrebbero mostrare le informazioni di contatto, tra cui l'indirizzo postale e di posta elettronica.

Come migliorare la trasparenza e la facilità d'uso

Gestione dei reclami ed accesso ai meccanismi di risarcimento

Gli strumenti di confronto dovrebbero gestire i reclami relativi alle imprecisioni ed altri problemi relativi al servizio di confronto in sé in modo veloce ed efficiente. Quando lo strumento di confronto offre la possibilità di fare acquisti tramite website/applicazione, l'operatore deve fornire un efficiente servizio di gestione dei reclami e fornire ai consumatori informazioni facili da trovare sui meccanismi di ricorso disponibili.

Pertinenza delle informazioni e visualizzazione

Le informazioni fornite dagli strumenti di confronto dovrebbero essere rilevanti per la valutazione e la comparazione delle offerte da parte del consumatore.

Facilità d'uso ed accessibilità

Gli strumenti di confronto dovrebbero sforzarsi di avere un'interfaccia di facile e semplice uso.

Gli strumenti di confronto dovrebbero incorporare caratteristiche che li rendono più accessibili per le persone vulnerabili, i disabili e gli anziani.



Organizzazioni che hanno approvato i principi:

Ministero federale del lavoro, degli affari sociali e la tutela dei consumatori, Austria
 Ministero della Economia, Bulgaria
 Ministero dello Sviluppo Economico, Italia
 Ministero dell'Economia, Repubblica Slovacca
 Autoridade Nacional de Comunicações, Portogallo
 Médiateur National de l'Energie, Francia *

Strumenti di confronto:

7Pixel
 Gruppo Allegro
 LeGuide
 Pricewise.nl
 Rastreator.com
 Seznam.cz
 Skyscanner
 Trustpilot
 Verivox
 Yelp

Organizzazioni dei consumatori:

Adiconsum, Italia
 BEUC *
 Consumers' Protection Union of Serres, Grecia
 APC Romania/Consumers Protection Association, Romania
 DECO, Portogallo

Organizzazioni di categoria:

AIM
 BusinessEurope
 eCommerce Europe
 EMOTA
 ETTSA
 Eurocommerce
 HOTREC
 Independent Retail Europe
 Leaseurope
 British Retail Consortium
 Danish Chambre of Commerce

** Queste organizzazioni approvano questi principi ma considerano che i requisiti di imparzialità dovrebbero essere più forti. Gli strumenti di confronto dovrebbe essere imparziali nel modo in cui confrontano le offerte. Inoltre sottolineano che il rispetto di tali principi dovrebbe essere strettamente monitorato e che l'introduzione di misure vincolanti a livello nazionale o europeo non debba essere esclusa.*

Controlli degli strumenti di misura. Raggiunta l'armonizzazione con la legislazione europea

di Giuseppe Capuano

La metrologia legale: strumento necessario per una corretta politica industriale

Tra gli strumenti di intervento di politica macroindustriale è stata recentemente annoverata la metrologia legale perché considerata una pre-condizione necessaria per una corretta politica industriale nell'ottica di libera concorrenza e buon funzionamento del mercato.

Ciò a tutela del consumatore e la trasparenza degli scambi commerciali, principi che sono alla base del liberismo moderno.

Aspetto, spesso trascurato, è che i settori interessati alla produzione di strumenti di misura - i cosiddetti "fabbricanti" - dimostrano una elevata propensione all'innovazione considerata la rapida evoluzione tecnologica che periodicamente interessa questi strumenti e che deve essere, di pari passo, accompagnata dalle norme che ne disciplinano il corretto uso.

A titolo esemplificativo possiamo indicare il comparto degli "utility meters" (contatori elettrici, in particolare), ma anche, ad esempio, i sistemi di pesatura nel settore sanitario.

Quindi, peso economico in termini di addetti e fatturato, elevata propensione all'innovazione e capillare presenza sul territorio, sono le principali caratteristiche economiche di un comparto che, anche da un punto di vista congiunturale, ha presentato un'interessante tenuta in un particolare momento di crisi conosciuto dall'Italia nell'ultimo decennio.

Sullo sfondo di questo interessante tessuto produttivo e propedeutica ad ogni intervento di politica industriale al fine di garantire un efficace impatto economico sulle imprese, si è costruita una rete di attori chiamati a vigilare sul rispetto delle norme della metrologia legale.

Il sistema di controllo prima del Decreto

Una struttura, questa, notoriamente coordinata dal centro - Ministero dello Sviluppo Economico - con operatori sul territorio, costituita dalle Camere di commercio che si avvalgono di circa 300 ispettori metrici.

L'azione di questo sistema di controllo è resa funzionale, anche, attraverso l'ausilio di strutture parallele debitamente autorizzate, quali i circa 1.600 centri tecnici (per il settore dei tachigrafi digitali), le circa 4.000 officine (per tachigrafi analogici) - settori non secondari nelle competenze di cui

siamo investiti e che apparentemente sfuggono agli effetti diretti del Decreto oggetto dell'attenzione di oggi - e dei circa 500 laboratori (di cui circa 30 accreditati) che controllano nel tempo la funzionalità e la persistenza delle caratteristiche metrologiche su, tra gli altri, distributori di carburante, *utility meters* e strumenti per pesare.

Il nuovo impianto normativo

Il nuovo Decreto 21 aprile 2017, n. 93¹, entrato in vigore il 18 settembre u.s., ha diversificato le attribuzioni delle competenze e dei controlli in maniera più razionale adeguando la normativa alle direttive europee.

Questa premessa, di tipo economico che potrebbe dare il battesimo ad un nuovo modo di valutare il ruolo della metrologia legale, che potremmo definire metrologia economica rappresenta un'altra faccia della stessa medaglia ed è necessaria per far intendere come essa coinvolga interessi vastissimi ed ingenti².

La necessità di innovare la normativa di settore

È un settore, la metrologia, che si è gradualmente organizzato negli anni sedimentando regole su regole e, naturalmente, con queste premesse, definirlo complesso ed articolato è sicuramente riduttivo.

Le disposizioni oggi vigenti per la verifica degli strumenti metrici in servizio, lo ricordo, sono state emanate in un arco temporale di circa 125 anni (R.D. 23 agosto 1890) ed i principi e le procedure per il loro controllo non erano sempre immediatamente applicabili perché si è passati dall'utilizzo di una tecnologia prettamente meccanica ad una in cui l'elettronica, ed in particolare il controllo del software installato sullo strumento stesso, assume un ruolo sempre più rilevante.

L'evoluzione delle verificazioni periodiche e l'armonizzazione con la realtà europea

Lo Stato, tramite il Ministero competente, controllava direttamente e puntualmente la fabbricazione degli strumenti con l'adozione di appositi provvedimenti di carattere generale per l'ammissione alla "verificazione prima e alla legalizzazione" e, fino all'anno 2000, svolgeva anche i controlli di tutti gli strumenti in servizio (verificazione periodica e sorveglianza) che erano effettuati esclusivamente dagli Uffici provinciali metrici (Uffici periferici sempre del Ministero). Ogni due anni gli Uffici eseguivano direttamente la verifica periodica su tutte le tipologie di strumenti.

Per decenni si è proceduto con dette norme finché, ineluttabilmente, si è constatata la necessità di modificare le procedure dei controlli sia dal punto di vista amministrativo sia tecnico, armonizzandole con quelle disposizioni comunitarie che riflettevano la nuova realtà che si affacciava nell'Europa.

¹ Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli sugli strumenti di misura in servizio e della vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea.

² Per un approfondimento sul tema: G. Capuano, Industria 4.0 e metrologia legale, in Riv. Mercato&Consumatori, n. 1-2, novembre 2016, Roma.



Dal vecchio al nuovo approccio

Negli anni settanta, è stato necessario, recepire le direttive comunitarie (il cosiddetto “vecchio approccio”), basate su prescrizioni tecniche dettagliate per specifici prodotti e contenenti numerose disposizioni facoltative per i singoli Stati e relative solo ad alcune tipologie di strumenti.

Quando, agli inizi degli anni novanta, è avvenuto il recepimento di quelle direttive del cosiddetto “nuovo approccio” (di armonizzazione totale, però limitata ai requisiti fondamentali in materia di sicurezza e conformità, ma con maggiore flessibilità e responsabilità dei produttori quanto alle specifiche tecniche) e, successivamente, nel 2007, si è constatata la necessità di modificare e di armonizzare le procedure dei controlli sia dal punto amministrativo sia tecnico.

Dall'anno 2000, poi, anche a seguito dell'attribuzione delle funzioni degli Uffici provinciali metrici del Ministero alle Camere di commercio, è stata ravvisata l'esigenza di iniziare a modificare i principi e le procedure della verifica periodica introducendo, per la prima volta, la possibilità, solo però per alcune categorie di strumenti, che questa verifica fosse effettuata anche da **laboratori e organismi privati**, differenziandone, inoltre, le periodicità in funzione della diversa complessità e affidabilità nel tempo degli strumenti.

Obiettivi del nuovo impianto regolatorio: armonizzare e semplificare

In questo nuovo articolato contesto l'adozione di una unica, nuova ed adeguata disciplina di armonizzazione dei controlli per tutte le tipologie di strumenti in servizio, sia se soggetti alla normativa nazionale, sia se soggetti a quella europea o di derivazione europea, è apparsa strumento necessario per la semplificazione dell'assetto normativo in materia.

Si sono unificati ed abrogati una pluralità di regolamenti, provvedimenti e direttive ministeriali riferiti spesso a specifici strumenti metrici che si sovrapponevano, anche, parzialmente fra loro per numerosi aspetti comuni. Si è costituita la base per poter introdurre, successivamente, nell'ordinamento ulteriori specifici criteri di controllo per altri particolari strumenti, man mano che sarà possibile definirli, senza adottare nuovi ulteriori separati regolamenti.

La semplificazione dell'assetto normativo, con conseguente maggiore chiarezza delle norme da applicare, è apparsa indispensabile non solo per tutti gli operatori interessati, ma anche per rinnovare la fiducia del consumatore e a garanzia degli scambi commerciali.

Si è perseguito il consolidamento di un nuovo equilibrio dei diversi ruoli gestiti in tale materia, secondo i principi di sussidiarietà, cioè quel principio regolatore secondo il quale, pragmaticamente, se si individuano enti capaci di svolgere egregiamente quei compiti che il Ministero, per ragioni diverse, non assicura, lo stesso Ministero deve sostenerne e promuoverne l'azione.

La struttura del nuovo Decreto

Il Decreto, è stato organizzato in 18 articoli e sei allegati secondo i principi dell'armonizzazione e della semplificazione. Esso non prevede nuovi obblighi informativi né nuovi costi amministrativi trattandosi di un intervento di razionalizzazione e semplificazione degli obblighi già oggi vigenti con l'abrogazione di ben 8 Decreti Ministeriali e 6 direttive ministeriali.

Soggetti interessati

Si è riconosciuto, allora:

- nell'organismo nazionale di accreditamento, in Unioncamere e Accredia, i soggetti deputati alla verifica qualitativa ed amministrativa degli organismi incaricati delle verifiche periodiche;
- negli stessi organismi accreditati, gli esecutori delle verifiche periodiche
- negli uffici metrici delle Camere di Commercio, gli incaricati dei controlli casuali e la vigilanza.

In tal modo, si consentirà agli uffici metrici delle Camere di commercio di dare completa attenzione all'attività di sorveglianza del mercato.

Le modifiche, consistenti in un'opera di codificazione, integrazione, semplificazione e armonizzazione rispetto all'attuale normativa, si sono

basate necessariamente su una pluralità di fonti normative e, comunque, su tutte quelle che hanno consentito di adottare finora le norme ed i provvedimenti che tutti conosciamo.

Perché un nuovo Decreto

Il Decreto, ai fini di questa codificazione, ha dato seguito, necessariamente - né poteva farsi altrimenti - a quanto previsto da disposti normativi (Art. 1, comma 6-sexies, del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito con modificazioni con la legge 21 febbraio 2014, n. 9), secondo cui

“entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, il Ministero dello sviluppo economico avvia una ricognizione dei regolamenti al fine” .)

Oggetto dell'intervento

Questo regolamento, pur tenendo conto delle specificità delle diverse tipologie di strumenti e sistemi di misura disciplinati dalla normativa vigente, armonizza i requisiti degli organismi incaricati dei controlli sugli strumenti di misura in servizio e disciplina, all'allegato III, anche le procedure di verifica di sei differenti tipologie di strumenti conformi sia alla normativa nazionale, sia a quella europea:

- Strumenti per pesare a funzionamento non automatico (c.d. NAWI);
- Strumenti per pesare a funzionamento automatico - Riempitrici gravimetriche automatiche (c.d. AWI);
- Distributori di carburante;
- Distributori di carburante associati ad apparecchiature ausiliarie
- Procedure di installazione;
- Convertitori di volume di gas;
- Contatori di energia elettrica attiva.

Per rispondere, poi, a residue esigenze di rendere omogenee su tutto il territorio nazionale le procedure tecniche da seguire nei controlli successivi da parte degli organismi e delle Camere di commercio si continua a prevedere, come gli analoghi precedenti regolamenti, che ulteriori modalità operative per effettuare questi controlli possano essere definite dal Ministro con apposite direttive.

Un passo concreto verso la trasparenza del mercato

In conclusione, il Decreto 93/2017 garantisce, attraverso l'esattezza della misura, la fede pubblica in ogni transazione commerciale o rapporto economico o sociale di altro tipo con lo scopo principale, in una ottica di libera concorrenza e buon funzionamento del mercato, di tutelare il consumatore e la trasparenza del mercato che sono alla base del liberismo moderno e la precondizione per ogni buon intervento di politica industriale.

Cosa cambia con il Decreto 21 aprile 2017 n. 93

- introduce la verifica periodica e i controlli casuali su tutte le tipologie di strumenti di misura;
- dispone che gli strumenti di misura, possono essere sottoposti ai controlli casuali dalle Camere di commercio;
- modifica la periodicità delle verificazioni di alcune categorie di strumenti;
- assicura che il fabbricante o l'organismo che esegue la prima verifica periodica accompagni lo strumento di misura con un libretto metrologico;
- disciplina i controlli casuali degli strumenti già messi in servizio e prevede controlli in contraddittorio per tutte le tipologie di strumenti;
- - prevede che nei controlli casuali si applicano gli errori massimi tollerati previsti per la verifica periodica aumentati del 50%, in armonia con i principi europei;
- prevede che i titolari degli strumenti richiedano la verifica periodica ad organismi accreditati da un organismo nazionale di accreditamento;
- attribuisce all'Unioncamere il compito di formare l'elenco degli organismi;
- dispone che gli organismi che intendono eseguire la verifica periodica ed eventualmente la riparazione degli strumenti presentino la SCIA ad un'unica autorità amministrativa e precisamente ad Unioncamere;
- prevede l'obbligo da parte degli organismi di comunicare alle Camere di commercio le verifiche periodiche effettuate,;
- disciplina la periodicità della verifica periodica degli strumenti in servizio e della certificazione di taratura degli strumenti utilizzati per eseguire i controlli sugli strumenti in servizio.

Con il sistema Rapex prodotti più sicuri sul mercato

di Giusy Raffaele

Il sistema Rapex (sistema comunitario di informazione rapida sui prodotti non alimentari) è finalizzato allo scambio rapido delle informazioni (“notifiche¹”) tra gli Stati membri e la Commissione europea sui prodotti di consumo pericolosi con esclusione dei farmaci, prodotti alimentari e dispositivi medici.

Il sistema RAPEX svolge un ruolo importante nell’ambito della sicurezza dei prodotti; permette di prevenire e limitare l’offerta sul mercato dell’UE di prodotti che presentano un rischio grave per la salute e la sicurezza dei consumatori facilitando il controllo dell’efficacia e della coerenza delle attività di vigilanza del mercato e di applicazione delle disposizioni vigenti svolte negli Stati membri.

I riferimenti normativi sono rappresentati dalla Direttiva 2001/95/CE del 3 Dicembre 2001 relativa alla sicurezza generale dei prodotti e dalla Decisione 2010/15/EU del 16 Dicembre 2009 recante le Linee guida per la gestione del RAPEX.

Fanno parte del sistema Rapex:

- la rete dei punti di contatto RAPEX, responsabili del funzionamento del sistema RAPEX in ciascuno degli Stati membri;
- le reti nazionali RAPEX istituite in tutti gli Stati membri, comprendenti il punto di contatto RAPEX e tutte le autorità che hanno il compito di garantire la sicurezza dei prodotti di consumo,
- l’unità RAPEX della Commissione Europea che esamina e convalida i documenti trasmessi per mezzo del sistema RAPEX, gestisce il sistema RAPEX e ne assicura il buon funzionamento;
- il sito web RAPEX http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/rapex/index_en.htm, che pubblica in forma sintetica le notifiche RAPEX;
- le pubblicazioni RAPEX (rapporti annuali, report mensili e statistiche).

Quali sono i criteri per le notifiche Rapex?

- Il prodotto interessato è un prodotto di consumo
- Il prodotto è oggetto di misure che impediscono, limitano o subordinano a condizioni particolari la sua commercializzazione o il suo utilizzo (misure preventive o restrittive)

¹ Notizia e/o informazione di una misura adottata da uno Stato membro che segnala la pericolosità di un prodotto di consumo

- Il prodotto presenta un rischio grave per la salute e la sicurezza del consumatore
- Il rischio grave ha una dimensione transfrontaliera

Tipologia di notifiche

Notifica art. 12

Quando sono soddisfatti tutti i criteri per la notifica Rapex di cui all’art.12 della Direttiva generale sulla Sicurezza dei prodotti

Notifica art. 12 che richiedono un intervento urgente

Quando il rischio oltre ad essere grave ha o potrebbe provocare provocato incidenti mortali

Notifica art. 11

Quando un prodotto con rischio grave può avere effetti di una portata locale, limitati al territorio nazionale

Notifica per informazione

Quando non si hanno a disposizione tutte le informazioni necessarie affinché gli stati membri che ricevono le notifiche possano attivarsi sul loro territorio (ad esempio mancano i dati che permettono di identificare il prodotto e i canali distribuzione).

Misure preventive e restrittive

Possono essere adottate o su iniziativa di un operatore economico che ha immesso e/o distribuito un prodotto sul mercato (misure volontarie) o su ordine di un’autorità di uno stato membro responsabile del controllo della conformità dei prodotti ai requisiti di sicurezza stabiliti nella normativa di riferimento (misure obbligatorie).

Misure volontarie

Misure preventive e restrittive adottate su base volontaria da un operatore economico senza l’intervento di un’autorità di uno Stato membro notificate all’autorità responsabile del controllo sulla conformità dei prodotti per mezzo del meccanismo di notifica previsto all’art.5, par.3, della Direttiva Generale sulla Sicurezza dei prodotti (cd. Business Application).

Misure obbligatorie

Misure adottate da un’autorità di uno stato membro attraverso una decisione amministrativa di natura provvedimentoale che obbligano un operatore economico ad adottare provvedimenti restrittivi in relazione ad un determinato prodotto che hanno immesso sul mercato.

Tali misure sono notificate alla Commissione europea per mezzo del sistema Rapex dal Punto di Contatto nazionale, che in Italia è incardinato presso il

Ministero dello Sviluppo Economico, responsabile per tutte le informazioni trasmesse dallo Stato membro per mezzo del sistema. La Commissione europea prima di trasmettere la notifica agli Stati membri ne verifica la correttezza e la completezza.

Valutazione del rischio (risk assessment)

Il rischio è dato dalla combinazione di due fattori: la gravità del danno possibile per il consumatore e la probabilità che il danno si produca

Come si valuta il rischio:

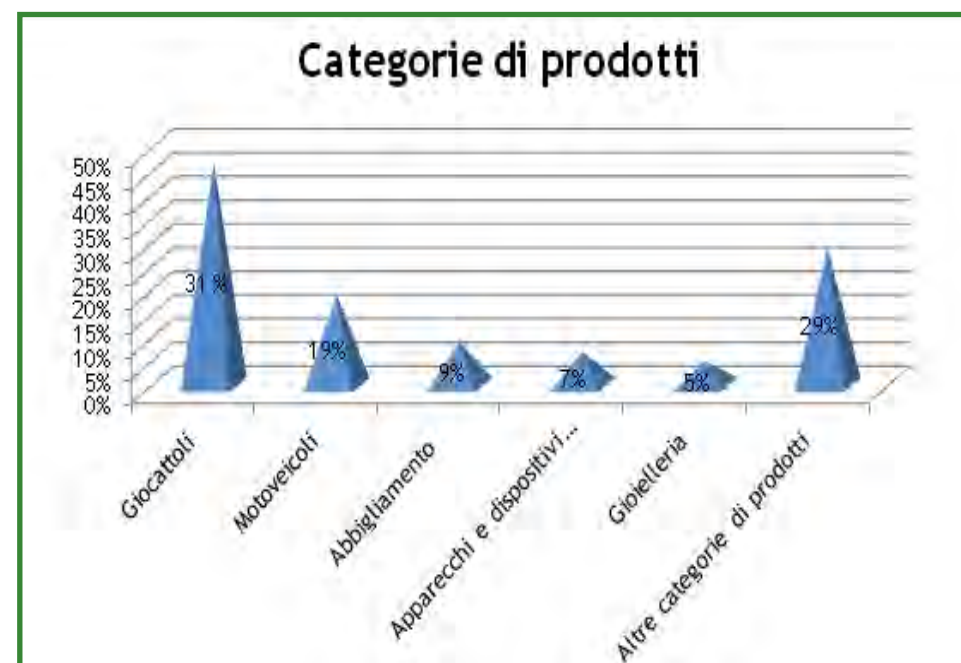
- Si identifica la gravità del pericolo (rischio potenziale associato al prodotto)
- Si individua la tipologia del consumatore
- Si determina la probabilità che un consumatore subisca un danno a causa di tale pericolo, attraverso la creazione di alcuni scenari-tipo con le descrizioni della dinamica delle lesioni potenziali associate all'utilizzo del prodotto
- Si procede ad una valutazione combinata del pericolo e delle probabilità che permette di calcolare, verificare ed individuare il livello di rischio potenziale associato al prodotto risultato non conforme (grave-elevato-medio-basso).



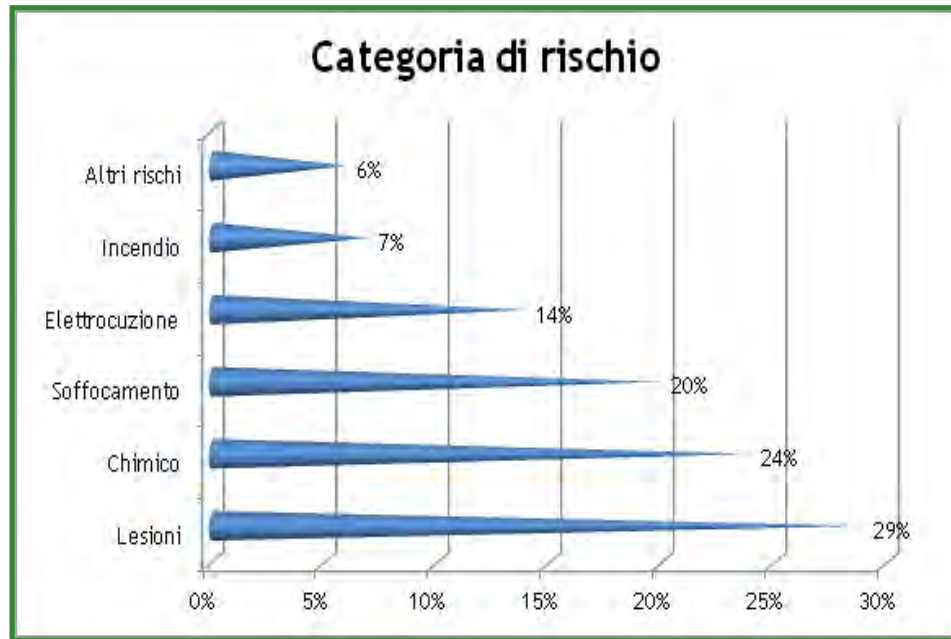
Aggiornamento statistiche sulle notifiche Rapex al 30 settembre 2017

La Commissione Europea ha validato 1.555 segnalazioni di prodotti non conformi di cui 1.304 presentano un rischio grave, 117 rischio meno grave e 134 notifiche per informazione. Il dato è aggiornato al 30 settembre 2017. Le categorie di prodotti più notificate riguardano i “Giocattoli” per un totale di 484 notifiche pari al 31%, seguono “Motoveicoli” per un totale di 290 notifiche (pari al 19%), “Abbigliamento” con 138 notifiche (pari al 9%), “Apparecchi e dispositivi elettrici” con 112 notifiche (pari al 7%) e “Gioielleria” con 71 notifiche (pari al 5%).

Il dato rilevante è rappresentato dalle “Altre categorie di prodotti” (n.460 prodotti) pari al 29% del totale delle notifiche, nella quale sono inclusi i prodotti professionali o prodotti che presentano rischi particolari (cioè non classificabili all'interno delle categorie classiche dei prodotti presenti sul Gras Rapex).



Il tipo di rischio più notificato è rappresentato dal rischio “Lesioni” pari al 29% delle notifiche, seguito dal rischio “Chimico” pari al 24%, rischio “Soffocamento”(20%), “Rischio elettrocuzione”(14%) e rischio “Incendio” pari al 7% e “Altri rischi” pari al 6% del totale delle notifiche.



Rispetto agli anni precedenti la differenza tra misure obbligatorie e volontarie si riduce, viene evidenziata quindi l'importanza ed il ruolo degli operatori economici che volontariamente esercitano un'attività di controllo sui prodotti da loro immessi sul mercato attraverso un'azione di richiamo del prodotto a seguito di accertamento di una sopravvenuta non conformità.

Un dato fondamentale, al fine di rintracciare sul territorio il prodotto segnalato, è rappresentato dall'identificazione del prodotto: più informazioni sono fornite (indicazione del Paese di origine, marchio, modello, lotto), più risulterà agevole per gli altri paesi rintracciare sul proprio mercato il prodotto notificato.

La più alta percentuale di prodotti non conformi proviene dalla Cina (866), segue la Germania (98), i prodotti di origine sconosciuta (93), Francia (85) e Usa (33).

I rapporti settimanali di notifica sono reperibili collegandosi al seguente link:

<http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.listNotifications>



I registri delle imprese europee fanno rete

di Gian Marco Spanò

La pubblicità legale d'impresa

La pubblicità legale d'impresa si esplica, in tutti i paesi membri dell'Unione europea, attraverso appositi repertori, denominati, a secondo del paese, **registro delle imprese**, registro commerciale o registro centrale.

In tali registri le imprese sono obbligate ad iscrivere determinati atti e determinate notizie stabiliti dalla legge, relativi alla loro "vita".

L'iscrizione di tali atti (ad esempio l'atto costitutivo di una società) o di tali notizie (la nomina del nuovo amministratore di una società) nel registro delle imprese ha rilevanza giuridica per questo si parla, appunto di pubblicità legale d'impresa.

La legge prevede, infatti, che quell'atto o quella notizia potranno avere diversi effetti:

- **efficacia costitutiva** (l'evento esiste solo dopo la sua iscrizione);
- **dichiarativa** (l'evento si presume conosciuto dai terzi dal momento dell'iscrizione);
- **meramente notiziale** (l'evento deve essere iscritto, ma tale iscrizione non ha nessun particolare effetto giuridico).

Un importante patrimonio di informazioni

Oltre al relevantissimo ruolo giuridico, che consente di regolare i traffici tra imprese e tra imprese e terzi (rendendo, ad esempio, opponibile ai terzi un atto iscritto nel registro), i registri delle imprese hanno un altrettanto importante ruolo conoscitivo: essi consentono, infatti, a chiunque, di acquisire le notizie o gli atti ivi iscritti.

Può trattarsi della conoscenza del singolo atto o della singola notizia (che verranno allora acquisiti sulla base di uno specifico interesse) e può trattarsi, invece, dell'acquisizione massiva di dati (per fini statistici, di studio, ecc.). Insomma, i registri delle imprese contengono un patrimonio conoscitivo di eccezionale importanza, una "fotografia" sempre aggiornata del comparto produttivo di beni e servizi di ogni paese membro.

Il sistema di interconnessione dei registri delle imprese unionali (BRIS)

Il contenuto dei registri delle imprese (almeno quello "base") è determinato da una serie di direttive UE, e dalle conseguenti disposizioni nazionali di recepimento; tuttavia la struttura dei singoli registri nazionali e, soprattutto, la lingua in cui è espresso il relativo contenuto, sono decisi dai singoli paesi. Diventa quindi difficoltoso, ad esempio, fare ricerche su società aventi

localizzazioni in più paesi membri e riuscire a far "dialogare" tra loro i registri dei singoli paesi.

Insomma, l'enorme patrimonio conoscitivo posseduto da ciascun paese membro non viene "messo in rete", rimanendo così inespresse potenzialità conoscitive ed operative di eccezionale importanza.

A porre rimedio a tale inadeguatezza "di struttura" è intervenuta l'Unione europea, con la **direttiva 2012/17/UE**, che istituisce, appunto, un sistema di interconnessione dei registri delle imprese unionali (**BRIS - Business registers interconnection system**).

La struttura del BRIS

Gli elementi che costituiscono il BRIS sono:

- **i registri delle imprese dei singoli paesi membri;**
- **il portale europeo della giustizia elettronica** (la "porta d'ingresso");
- **la piattaforma** (l'ambiente dove i registri "dialogano").

Va detto subito che il BRIS non costituisce un "super-registro delle imprese" o un "registro dei registri": i dati e gli atti iscritti nei rispettivi registri delle imprese non vengono in alcun modo memorizzati nel BRIS.

Esso serve solo, come dice il suo nome, a interconnettere i vari registri unionali; consente, cioè, ai vari registri, di "dialogare", in un certo senso, tra di loro.

Come funziona

Come detto, i dati e gli atti di cui è obbligatoria la pubblicità attraverso i registri delle imprese sono stabiliti dalle singole leggi nazionali, in recepimento di direttive unionali.

Vi è, quindi, una "base comune" dei dati obbligatori.

Partendo da tale base comune (cioè dalle pertinenti direttive UE) la direttiva 2012/17/UE ha individuato un set di dati e atti relativi alle società di capitali, necessariamente presenti in tutti i registri delle imprese dei paesi membri (atto costitutivo, sede legale, rappresentante legale, organo di controllo, ecc.), li ha "indicizzati", e li ha tradotti in tutte le, ad oggi, ventiquattro lingue usate nell'Unione.

L'identificativo unico della società semplifica le ricerche

È previsto, inoltre, che ad ogni società di capitali e ad ogni succursale (ovvero sede secondaria) della stessa presente in altri paesi membri, sia assegnato un "identificativo unico", basato sul paese in cui la società o la succursale ha sede, sul registro in cui è iscritta e sul numero di iscrizione.

Sulla base di tali elementi, accedendo al BRIS attraverso il portale, e utilizzando le interfacce rese disponibili dalla piattaforma è possibile richiedere dati o atti relativi a qualsiasi società di capitali dell'Unione, eseguendo la ricerca sempre nella propria lingua (a prescindere dal paese membro in cui la società ha sede), ricevendo tali atti e dati indicizzati nella propria lingua: denominazione, sede legale, componenti organo amministrativo, oggetto sociale, e così via.



Grazie all'identificativo unico è possibile collegare istantaneamente la società a tutte le sue eventuali succursali presenti in altri paesi membri.

Se, pertanto, la società ha sedi (principale o secondarie) in più paesi membri, non si dovranno più fare estenuanti ricerche in tutti i registri, ogni volta in una lingua diversa, ma si potrà fare un'unica interrogazione nella propria lingua, ricevendo risposte da tutti i paesi membri interessati (in cui, cioè, è presente la sede principale o una succursale di quella società) in un documento che è "strutturato" nella propria lingua.

L'ostacolo "superabile" della lingua

Indubbiamente, rimane, allo stato attuale, il problema della lingua in cui è espresso l'atto o il dato da ricercare (ad esempio, la descrizione dei poteri del legale rappresentante), che sarà, normalmente, quella del paese membro cui si riferisce il registro "di origine".

La possibilità, tuttavia, su base volontaria, di procedere alla pubblicità nei registri delle imprese degli atti e delle indicazioni previsti dalla legge, oltre che nella lingua del paese membro cui appartiene il registro, anche in qualsiasi altra lingua ufficiale dell'Unione (art. 21, par. 2, della direttiva 2017/2132/UE), potrebbe, in prospettiva, determinare una attenuazione, se non la scomparsa, di tale problema.

L'interscambio dati tra registri attraverso il BRIS

Oltre alla funzione di distribuzione online, attraverso un accesso unificato (il "portale"), del complessivo patrimonio informativo dei registri delle imprese unionali - e si pensi per un attimo alla enorme semplificazione rappresentata dalla possibilità di ricercare i dati relativi ad una società con sede principale in un paese membro e presente nell'Unione con più succursali, mediante una

semplice ricerca online, eseguendo la ricerca e ricevendo il risultato (o meglio, gli indici dello stesso) nella propria lingua, in un unico documento, e assolvendo i diritti di consultazione eventualmente dovuti ai vari registri con un unico pagamento, sempre online - il BRIS consente anche, grazie all'"identificativo unico" che, come detto, contraddistingue univocamente, a livello unionale, ogni società di capitali ed ogni succursale della stessa presente in un altro paese membro, delle attività di interscambio dati tra registri al fine dell'allineamento delle rispettive basi di dati.

Le due ipotesi di interscambio dati

Insolvenza, liquidazione e cancellazione delle società

Il primo caso di interscambio dati riguarda l'apertura o chiusura di procedimenti di insolvenza o di liquidazione di società unionali, nonché in caso di cancellazione delle stesse dal registro delle imprese di iscrizione, inviandone la notizia ai registri di iscrizione delle eventuali succursali (= sedi secondarie), affinché, se l'attività della società è cessata, siano cancellate anche le relative succursali (evitando, così, che queste ultime, a causa della mancata iscrizione, localmente, degli avvenimenti relativi alla casa-madre, risultino, apparentemente, ancora operative, pubblicizzando una situazione che non corrisponde a quella reale).

Le fusioni transfrontaliere

Il secondo caso di interscambio dati riguarda invece la fusione transfrontaliera, dando notizia, dal registro delle imprese in cui risulta iscritta la società derivante da tale fusione, ai registri delle imprese in cui risultano iscritte le società che hanno partecipato alla fusione stessa, che la nuova società è divenuta efficace, e che quindi risulta possibile procedere alla cancellazione di queste ultime (anche in questo caso al fine di garantire un perfetto allineamento tra situazione pubblicizzata e situazione reale).

La tempistica di avvio

Conformemente alla previsione della direttiva 2012/17/UE (art. 5, par. 2) il BRIS ha cominciato ad operare l'8 giugno 2017. Attualmente, non tutte le sue funzionalità sono attive.

Non essendo stato, infatti, ancora individuato dalla Commissione UE il prestatore dei servizi di pagamento, risulta impossibile richiedere atti o dati per i quali sono da corrispondere dei diritti.

E' attivo, invece, il servizio di consultazione dei dati che la direttiva 2012/17/UE ha previsto come gratuito:

- denominazione della società;
- sede della società e Stato membro in cui essa è registrata;
- numero di iscrizione della società.

A pieno regime entro fine anno

Non risultano ancora operativi, inoltre, i servizi per le notifiche transfrontaliere tra registri imprese, relative sia alle succursali che alle fusioni.

In diversi paesi membri, infatti (tra cui l'Italia), gli elementi identificativi di società e succursali sono risultati, in alcuni casi, non perfettamente in linea con le previsioni delle direttive "sottostanti" al BRIS, con la conseguenza di impedire il corretto funzionamento del predetto sistema di notifiche.

Sono in corso, al riguardo, intense attività di recupero ed allineamento dei dati in questione, che dovrebbero consentire l'attivazione del predetto sistema di notifiche transnazionali entro la fine del presente anno.



Il Mise contro gli sprechi di tempo.

Al via l'iniziativa che taglia gli adempimenti inutili

di Ado Sattanino

Il tempo, un bene prezioso

"Non è vero che abbiamo poco tempo: la verità è che ne perdiamo molto", scriveva Seneca già duemila anni fa nel suo *De brevitate vitae*. Ed è costantemente sotto ai nostri occhi quanto gli sprechi di tempo, oltre ad abbassare drasticamente la qualità della vita e a deprimerci nel conseguimento della felicità, siano causa di danni economici diretti ed indiretti, e costituiscano un fattore che penalizza competitività e sviluppo su qualsiasi scala. Ognuno di noi potrebbe stilare un breve o lungo (ma comunque infausto) campionario di grandi e piccole scocciature, quando ci vengono richiesti adempimenti inutili come la comunicazione di dati già in possesso di chi ce li chiede, o le procedure che costituiscono un doppione di altre, o l'utilizzo di strumenti comunicativi dispendiosi e obsoleti.

Una casella email dedicata

Per affrontare in modo molto concreto questi problemi che tiranneggiano imprese e cittadini, il Ministero dello Sviluppo Economico ha aperto una casella di posta elettronica ad hoc, dal nome peraltro evocativo (adempimentiinutili@mise.gov.it), alla quale si possono segnalare *"le procedure burocratiche di competenza del MiSE stesso, troppo farraginose e dunque semplificabili nell'interesse delle aziende, ma anche di persone costrette ad attendere, dal loro punto di vista, troppi passaggi prima di ottenere quanto richiesto"*.

Obiettivo: semplificare i procedimenti

Del resto, la lettera e lo spirito delle normative che da qualche decennio hanno rivoluzionato l'approccio della pubblica amministrazione al cittadino parlano chiaro: le attività di informazione e di comunicazione sono finalizzate anche a favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

Arrivano i primi risultati

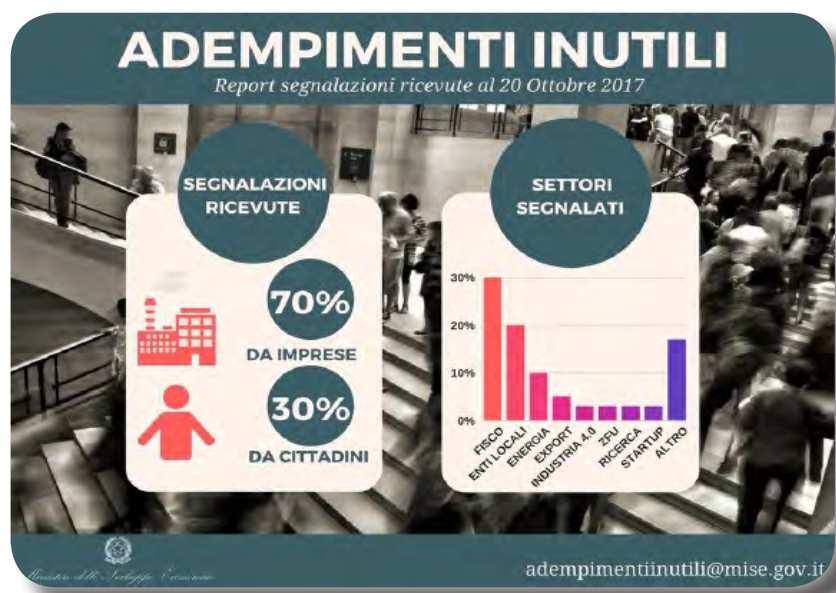
L'iniziativa, voluta dal ministro Carlo Calenda e implementata circa due settimane fa, registra ad oggi 36 segnalazioni, di cui 10 di stretta competenza del MiSE, che già si sta attrezzando non solo per rispondere alla singola rilevazione ma anche a valutare le eventuali semplificazioni.

Le questioni sul tappeto

Di cosa parliamo, in questo caso, è presto detto: agevolazioni che arrivano con troppo ritardo o che finiscono per disincentivare, ostacoli all'apertura di nuove attività, dovute spesso alle differenti interpretazioni delle norme da parte dei Comuni. Ma anche proteste per i malfunzionamenti dello spesometro o rivendicazioni del diritto di votare a casa per chi non si può più muovere...

Abbattere gli adempimenti inutili riaccende l'iniziativa

C'è chi lamenta delle difficoltà nella costituzione *online* delle *startup* e chi punta il dito contro le nuove zone franche urbane, nate con l'obiettivo di rilanciare il tessuto produttivo dei territori colpiti dal sisma del 2016-2017 e che finiscono per privilegiare "chi viene dall'esterno" del cratere. E poi, sistemi diversi dei Comuni per far partire un nuovo *business*, sia un B&B o un'attività di *wedding planner*. Senza contare la richiesta continua di documentazione e informazioni già in possesso delle varie amministrazioni. L'altro dicastero chiamato in causa più spesso è quello dell'Economia, assieme al suo "braccio" fiscale ossia l'Agenzia delle Entrate. Sotto tiro soprattutto il "nuovo spesometro", che renderebbe "più complessi" gli adempimenti e rappresenterebbe "solo un aggravio di costi".



Una pubblica amministrazione sempre più vicina al cittadino

Insomma, queste segnalazioni precise e circostanziate stanno già supportando il Ministero nello svolgimento dei propri compiti istituzionali. Non a caso, alla base del rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione sta proprio la necessità di comprendere e rispondere in modo appropriato ai problemi dei primi; e la libertà tipica del canale comunicativo email garantisce quella vicinanza, così prossima all'empatia, che consente di interpretarne al meglio le reali esigenze.

Ministero dello Sviluppo Economico

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

Direttore Generale
Avv. Mario Fiorentino
dgmccvnt.dg@pec.mise.gov.it

Segreteria: 06.4705.5500 - 5309
064821.706

e-mail: dgmccvnt.segreteria@mise.gov.it

Divisione I - Affari generali e iniziative editoriali

anna.signore@mise.gov.it
dgmccvnt.div01@pec.mise.gov.it

Divisione II - Affari giuridici e normativi

laura.palladino@mise.gov.it
dgmccvnt.div02@pec.mise.gov.it

Divisione III - Sistema camerale

antonella.valery@mise.gov.it
dgmccvnt.div03@pec.mise.gov.it

Divisione IV - Promozione della concorrenza e semplificazione per le imprese

daniela.paradisi@mise.gov.it
dgmccvnt.div04@pec.mise.gov.it

Divisione V - Monitoraggio dei prezzi e statistiche sul commercio e sul terziario

orietta.maizza@mise.gov.it
dgmccvnt.div05@pec.mise.gov.it

Divisione VI - Registro imprese, professioni ausiliarie del commercio e artigiane e riconoscimento titoli professionali

marco.maceroni@mise.gov.it
dgmccvnt.div06@pec.mise.gov.it

Divisione VII - Qualità dei prodotti e dei servizi e professioni non organizzate in ordini o collegi - Sicurezza e conformità dei prodotti

lucio.loiero@mise.gov.it
dgmccvnt.div07@pec.mise.gov.it

Divisione VIII - Servizi assicurativi

massimo.greco@mise.gov.it
dgmccvnt.div08@pec.mise.gov.it

Divisione IX - Politiche europee ed internazionali

roberto.tato@mise.gov.it
dgmccvnt.div09@pec.mise.gov.it

Divisione X - Manifestazioni a premio

silvia.petrucci@mise.gov.it
dgmccvnt.div10@pec.mise.gov.it

Divisione XI - Politiche e normativa per i consumatori e cooperazione amministrativa europea

vincenzo.dimaro@mise.gov.it
dgmccvnt.div11@pec.mise.gov.it

Divisione - XII Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) e progetti per i consumatori

roberta.serroni@mise.gov.it
dgmccvnt.div12@pec.mise.gov.it

Divisione - XIII Normativa tecnica e sicurezza e conformità dei prodotti

antonella.dalessandro@mise.gov.it
dgmccvnt.div13@pec.mise.gov.it

Divisione XIV - Organismi notificati e sistemi di accreditamento

antonella.dalessandro@mise.gov.it
dgmccvnt.div14@pec.mise.gov.it

Divisione XV - Strumenti di misura e metalli preziosi

giuseppe.capuano@mise.gov.it
dgmccvnt.div15@pec.mise.gov.it

Collana on Line Mercato&Consumatori

Questo numero del Quaderno Informativo Mercato e consumatori
è stato chiuso in redazione internet il 27 novembre 2017