

**Qi**  
supplemento

**quaderno Informativo**

Direzione Generale per l'Armonizzazione e la Tutela del Mercato  
Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato

**in questo numero:**



**PROGRAMMA  
DI ATTIVITA' 2001**

**DIREZIONE GENERALE  
PER L'ARMONIZZAZIONE  
E LA TUTELA  
DEL MERCATO**

Ministero dell'Industria  
D.G.A.T.M.  
tel. 06/47052456  
fax 0647052898  
relazione.dgadm@minindustria.it

Stesura a cura  
MC Consulting spa  
Via Olindo Guerrini 10,  
00137 Roma  
tel. 06/8720301  
www.mccconsulting.it  
Stefano Orazi



## presentazione

La Direzione Generale per l'Armonizzazione e la Tutela del Mercato - D.G.A.T.M. - sarà interessata, nell'anno 2001, da una significativa evoluzione nel settore delle politiche dei consumatori conseguente all'istituzione del Ministero delle attività produttive, prevista dal D. lgs. n. 300/99, che ha attribuito ad un'unica struttura le funzioni e i compiti dei Ministeri dell'industria, del commercio estero e delle comunicazioni nonché alcune competenze di altri Ministeri.

Nell'attuale quadro normativo, la Direzione generale opera, nell'ambito delle competenze del Ministero dell'industria, per garantire una più elevata protezione dei consumatori/utenti e per migliorare la loro condizione in Italia, ponendosi quali macro-obiettivi di carattere strategico:

- LA TUTELA DEGLI INTERESSI ECONOMICI DEI CONSUMATORI/UTENTI: concorrenzialità del mercato (con particolare riguardo ai servizi di pubblica utilità), considerata l'influenza sui prezzi, sulle tariffe e sulle loro dinamiche; fede pubblica; rapporti negoziali; accesso alla giustizia con equo e rapido risarcimento di eventuali

danni;

- LA SICUREZZA DEI PRODOTTI IMMESSI SUL MERCATO: identificazione dei prodotti pericolosi.

In un rapporto strettamente funzionale ed integrato con i predetti obiettivi, la Direzione generale si è posta per l'anno 2001 una serie di ulteriori traguardi:

### 1. consolidamento delle funzioni consultive e propositive del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - C.N.C.U.

La legge n. 281/98 ha introdotto nell'ordinamento nazionale due principi fondamentali: il riconoscimento dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori/utenti e la legittimazione ad agire in giudizio alle Associazioni. Con tale legge, ormai a regime, sono stati anche creati due strumenti, distinti e coordinati, per contribuire al miglioramento delle condizioni generali del consumatore/utente:

- il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - C.N.C.U., organismo con funzioni consultive e propositive nei riguardi dell'attività di Parlamento,

Governo e Pubblica Amministrazione, funzioni che vengono svolte in stretta collaborazione con le Associazioni rappresentative dei consumatori/utenti;

- l'Elenco delle Associazioni rappresentative, nel quale vengono iscritte, sulla base di un meccanismo di certificazione circa il grado di rappresentatività, le Associazioni alle quali è riconosciuto il diritto di far parte del C.N.C.U. e di promuovere le azioni giudiziarie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori/utenti.

Alla Direzione generale sono state attribuite le competenze relative al funzionamento del Consiglio e alla tenuta dell'Elenco.

### 2. un'adeguata informazione dei consumatori sulle iniziative assunte a tutela dei loro interessi.

E' stato già predisposto, come sarà successivamente precisato, il piano di fattibilità relativo ad un programma di comunicazione, diretto a migliorare, sotto l'aspetto qualitativo e quantitativo, l'informazione agli utenti.

### 3. un costante aggiornamento del personale ed una più avanzata informatizzazione delle attività per garantire un servizio efficace.

La Direzione generale, inoltre, porrà particolare cura nell'organizzazione e nello sviluppo delle nuove attività assegnate dalla legge:

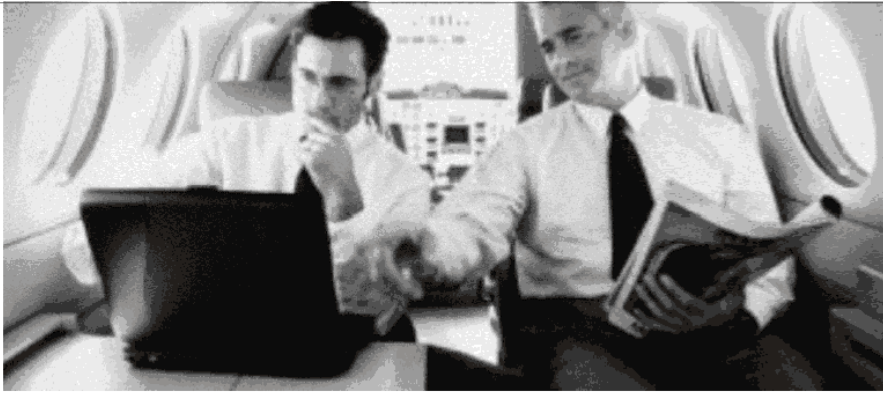
- a. il controllo di gestione
- b. le manifestazioni a premio

Al perseguimento dei citati obiettivi può concorrere l'azione amministrativa, sia di carattere istituzionale che progettuale, di

uno o più Uffici della Direzione stessa; in alcuni casi, peraltro, tale raggiungimento è funzionalmente correlato non solo all'attività intradirezionale ma anche a quella interdirezionale o addirittura interministeriale.

Gli obiettivi della Direzione generale, che si ritengono realizzabili nell'anno 2001, sono esaminati e sviluppati per singole aree d'intervento. Tali aree sono state definite, nell'ambito del processo di riorganizzazione del Ministero dell'industria previsto dal D.P.R. n.116/2000, dal D.M. 21 luglio 2000, concernente l'individuazione degli Uffici dirigenziali.





## area coordinamento, affari generali e uffici di staff

Il Decreto del 21 luglio 2000 ha previsto, tra l'altro, l'istituzione in tutte le Direzioni generali di un'area di staff, costituita da Uffici appositamente dedicati alle funzioni di supporto amministrativo, strumentale e giuridico.

La Direzione, nell'ambito delle attività dell'area, ha individuato i seguenti specifici traguardi di miglioramento e di sviluppo:

► **promuovere lo sviluppo professionale del personale per migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.**

L'anno 2001 sarà caratterizzato da un profondo processo di riorganizzazione dell'Amministrazione, conseguente all'istituzione del Ministero delle attività produttive, nel quale confluiranno ulteriori competenze, oltre quelle attualmente proprie della D.G.A.T.M., in materia di tutela degli interessi dei consumatori/utenti.

La Direzione, pertanto, sarà impegnata a fornire un significativo contributo alla predisposizione del piano annuale di

formazione per adeguare le professionalità degli addetti - in particolare quelli provenienti da altre realtà operative - ai nuovi compiti.

Con riferimento, peraltro, alla formazione del personale in relazione al processo di informatizzazione della Direzione è opportuno rilevare che nella maggior parte dei capitolati di gara è stato previsto che le società aggiudicatrici effettuassero anche percorsi di formazione e addestramento al personale interessato sulle macchine e sui sistemi forniti (sicurezza prodotti, banche dati, osservatori, ecc.).

► **attivare il controllo di gestione per verificare l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare il rapporto tra costi e risultati.**

Il controllo di gestione, che supporta la funzione decisionale del Direttore generale, è una tipica attività che richiede l'implementazione di un sistema informatico di rilevazione e di elaborazione dei dati. Il Ministero dell'Industria ha a suo tempo

affidato ad un'Associazione Temporanea di Imprese lo sviluppo di un progetto di sistema di controllo di gestione, il cui prototipo non è stato ancora implementato.

reingegnerizzazione del sito WEB del Ministero che sarà prossimamente realizzato.

► **incrementare le risposte agli atti di sindacato ispettivo del Parlamento.**

L'esigenza quindi di sviluppare un sistema manuale, sia pur limitato, di controllo di gestione comporta, ovviamente, considerate anche le scarse risorse umane e strumentali disponibili, l'individuazione per l'anno 2001 di un traguardo intermedio, utile almeno a confrontare budget, costi e risultati, con la previsione prudenziale di elaborare almeno un rapporto annuale.

Si ritiene che l'attività possa essere gestita secondo un progetto di miglioramento che consenta la stabilizzazione del livello operativo delle risposte agli atti di sindacato ispettivo del Parlamento di competenza della Direzione generale.

► **completare e sviluppare i progetti definiti nell'ambito del piano di cooperazione informatica.**

Il piano di cooperazione, la cui gestione è stata affidata alla Direzione per l'armonizzazione e la tutela del mercato, è diretto all'acquisizione e alla realizzazione di strumenti e prodotti informatici per tutte le Direzioni del Ministero dell'Industria, utilizzando un finanziamento dell'AIPA per un importo complessivo di £ 3.100 milioni. Nell'ambito di tale piano sono stati individuati e pressoché completati 9 progetti, con una spesa impegnata alla fine dell'anno 2000 di circa £ 2.750 milioni.

L'attività successiva sarà dedicata alla realizzazione della seconda fase del piano stesso, rendendo operative le soluzioni tecnologiche già realizzate ed espletando gli adempimenti amministrativi relativi all'attuazione di alcuni progetti ancora da avviare.

► **ottimizzare la gestione delle pagine Web della Direzione.**

L'obiettivo di migliorare la comunicazione telematica e di favorire una maggiore interazione con gli utenti dovrebbe essere raggiunto nell'ambito del progetto per la







## area mercato

L'area ha come obiettivo fondamentale il monitoraggio, negli aspetti d'interesse del Ministero dell'industria, delle attività svolte da imprese, amministrazioni ed organi istituzionali, enti ed associazioni, per verificarne gli eventuali riflessi sull'andamento dei prezzi e delle tariffe e sulle loro dinamiche.

I principali obiettivi che l'area ha programmato nell'anno sono finalizzati a:

➔ **migliorare e sviluppare il funzionamento dell'osservatorio e degli altri sistemi di rilevazione dei prezzi e delle tariffe.**

L'obiettivo è rappresentato dall'allargamento ed aggiornamento della base dati - creando anche nuovi strumenti per la rilevazione e l'acquisizione di informazioni sull'andamento di specifici mercati - e dal miglioramento dell'attività connessa alle elaborazioni in materia di prezzi, tariffe e loro dinamiche.

Si renderà, pertanto, necessario operare per:

- la prosecuzione del progetto di informatizzazione della cabina di

monitoraggio dei prodotti petroliferi, allargando la base dati per nuove elaborazioni;

- la creazione di nuovi "database" (tariffe elettriche, telefoniche ed assicurative), elaborazioni sulla composizione della tariffa e confronti con i Paesi dell'Unione Europea;
- la predisposizione di uno studio di fattibilità per la creazione di un sistema informativo permanente e di osservazione delle tariffe dei servizi liberalizzati;
- il monitoraggio dell'utenza mediante la creazione di un sistema di rilevazione delle richieste per migliorare il servizio.

L'ampliamento delle rilevazioni in materia di prezzi e tariffe sarà attuato, sulla base di quanto previsto in un protocollo d'intesa tra il Ministero e l'Unioncamere, anche in collaborazione con le Camere di commercio e le Unioni regionali.

➔ **sviluppare le interrelazioni con altri organismi pubblici dedicati allo studio, alla regolazione ed alla vigilanza del mercato.**

Appare necessario, per rendere sempre più efficace il monitoraggio del mercato e, quindi, l'azione amministrativa, migliorare il coordinamento e sviluppare i rapporti con i seguenti organismi pubblici:

le REGIONI: si ha intenzione di avviare un'azione coordinata con gli uffici preposti al controllo del mercato su eventuali iniziative comuni da intraprendere in materia di prezzi e tariffe;

il NARS (Nucleo di consulenza per l'attuazione delle linee guida per la regolazione dei servizi di pubblica utilità): è prevista la prosecuzione della collaborazione con il Nucleo per lo studio e l'analisi della normativa e dell'andamento delle tariffe nel campo dei servizi d'interesse generale. In particolare l'azione sarà diretta a verificare gli aspetti di trasparenza,

le ALTRE AUTORITA' INDIPENDENTI: la collaborazione con le altre autorità, in particolare l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è volta a definire un confronto costante su aspetti che riguardano la tutela degli interessi degli utenti/consumatori, con riferimento alle modalità di svolgimento dei servizi di pubblica utilità, all'informazione circa i criteri di formazione ed aggiornamento di prezzi e tariffe.

➔ **sviluppare il piano di comunicazione per migliorare l'informazione al consumatore.**

Nei primi mesi dell'anno si avvierà la pubblicazione, a mezzo stampa ed in via telematica, di un quaderno informativo, con cadenza periodica, al fine di fornire ai consumatori/utenti ed a tutti gli interlocutori istituzionali informazioni



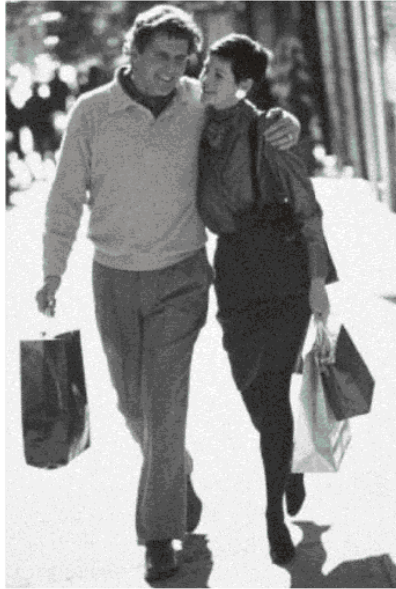
struttura e congruità degli adeguamenti tariffari;

**L'AUTORITA' GARANTE PER LA CONCORRENZA ED IL MERCATO:** si tenderà a facilitare i rapporti di collaborazione con l'Autorità, creando occasioni di confronto permanente su tematiche di particolare interesse per i consumatori;

sull'attività svolta dalla Direzione.

Inoltre sarà sviluppato un progetto organico per il miglioramento complessivo della comunicazione volto ad individuare:

- le metodologie più adeguate;
- la migliore modulazione temporale di ciascuna forma di comunicazione;



è tuttora condizionato dall'emanazione del regolamento d'attuazione della legge n. 449/97. Da tale momento si provvederà:

- all'avviamento della struttura con il presumibile impiego di risorse umane provenienti anche dal Ministero delle finanze;
- alla stipula di accordi con l'Unioncamere per coordinare con le Camere di commercio l'attività di vigilanza e controllo;
- all'elaborazione di una modulistica semplificata al fine di uniformare gli adempimenti a carico degli operatori economici interessati allo svolgimento di manifestazioni a premi.

Nel frattempo si proseguirà a mantenere stretti rapporti operativi con il Ministero delle finanze e con gli uffici ispettivi di altre amministrazioni per accelerare e facilitare il processo di trasferimento delle competenze.

- gli strumenti idonei a misurare l'efficacia dell'informazione.

➔ **monitorare la legislazione nazionale concernente la regolazione dei settori economici e professionali.**

Sarà commissionata la predisposizione di uno studio di fattibilità, per la ricognizione e il successivo coordinamento, di tutte le disposizioni presenti nella legislazione nazionale in materia di regolazione dei settori economici e professionali.

➔ **svolgere le funzioni amministrative, di vigilanza e controllo connesse alla gestione delle manifestazioni a premio.**

Al riguardo si rende necessario, innanzi tutto, premettere che il raggiungimento dell'obiettivo, già prefissato per l'anno 2000,



## area consumatori

L'area ha come obiettivo fondamentale la partecipazione all'elaborazione delle linee di politica a tutela dei consumatori sia in ambito internazionale, in collegamento con gli organismi dell'Unione Europea e dell'OCSE, che in quello nazionale, dialogando e promuovendo iniziative con le Associazioni dei consumatori, rappresentate nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - C.N.C.U., nonché con le altre amministrazioni ed istituzioni interessate.

Il rafforzamento del ruolo di centro di riferimento per l'elaborazione della politica nazionale di settore, che gli Uffici hanno svolto da tempo e che ha trovato riconoscimento nel radicamento presso la Direzione generale dell'attività del C.N.C.U., potrà inoltre consentire di promuovere gradualmente anche in Italia l'integrazione della politica di tutela dei consumatori nelle altre politiche nazionali, in conformità al principio enunciato dall'art. 153.2 del nuovo Trattato dell'Unione Europea.

In relazione alle proprie competenze gli Uffici dell'area si sono prefissati nel 2001 di:

➔ **garantire una incisiva presenza dell'Italia nella elaborazione delle**

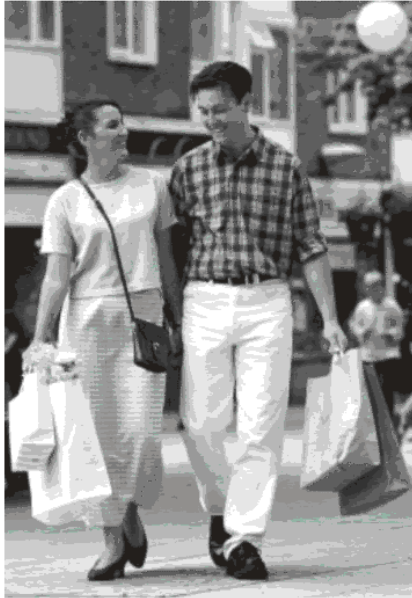
**politiche dei consumatori in ambito comunitario ed internazionale, soprattutto presso l'O.C.S.E.**

Particolare cura sarà rivolta all'attività preparatoria ed attuativa per la partecipazione ai lavori e per la predisposizione degli argomenti di competenza che saranno sottoposti all'esame del Consiglio dei Ministri del "Mercato interno, Consumatori e Turismo" nel corso delle riunioni previste per il 2001, contribuendo all'elaborazione dei relativi elementi informativi ed alla definizione delle posizioni che la delegazione italiana potrà assumere in merito.

In dettaglio, saranno seguiti i lavori:

- del Consiglio dell'Unione Europea per l'elaborazione della proposta di direttiva sulla vendita a distanza dei servizi finanziari;
- del Comitato Consultivo per le attività comunitarie a favore dei consumatori, che formula pareri su programmi di attività e sulle iniziative della Direzione Generale "Salute e protezione dei consumatori" (SANCO) della Commissione Europea;





a trattare problematiche relative al consumatore/utente (sanità, ambiente, agricoltura, trasporti e comunicazioni);

- sviluppare i rapporti con le altre Direzioni generali della Commissione dell'Unione Europea.

➔ favorire il tempestivo ed efficace recepimento delle direttive comunitarie nell'ordinamento nazionale.

Le iniziative della Direzione hanno favorito negli anni passati l'adeguamento dell'ordinamento nazionale alle direttive dell'Unione Europea in materia di tutela dei consumatori. Un obiettivo prioritario sarà, quindi, rappresentato dal mantenimento degli attuali livelli di recepimento delle direttive comunitarie.

- del Comitato "Politica per i consumatori" operante presso l'O.C.S.E. e dei relativi Gruppi di lavoro.

➔ svolgere un'attività di promozione e coordinamento per favorire le interrelazioni tra le iniziative a tutela dei consumatori e le altre politiche di settore.

Per promuovere la graduale integrazione della politica a tutela dei consumatori nelle altre politiche nazionali, anche di competenza di altri enti ed amministrazioni, saranno assunte iniziative per:

- migliorare la comunicazione tra le varie Direzioni generali del Ministero nell'ambito di tematiche che hanno un impatto sul consumatore;
- favorire un più efficace coordinamento con altri soggetti pubblici istituzionali comunque chiamati, per competenza,

Si provvederà all'elaborazione dello schema di acquisizione normativa della direttiva 99/44, concernente la vendita e le garanzie dei beni di consumo, sulla base delle indicazioni di un apposito gruppo tecnico di lavoro, costituito per esaminare in via preliminare le problematiche connesse all'impatto della nuova disciplina con le disposizioni del codice civile in materia di contratto di vendita.

Saranno, inoltre, attivati contatti con gli altri uffici ed amministrazioni interessati all'elaborazione dello schema di recepimento della direttiva 2000/31, per l'approfondimento di alcuni riflessi giuridici dei servizi della società dell'informazione sul mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico.

➔ favorire lo sviluppo delle forme di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

Saranno assunte iniziative per promuovere la composizione extragiudiziale dei conflitti di consumo e di utenza, al fine di rendere possibile la partecipazione dell'Italia ad una rete comunitaria di organi nazionali per la composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (Rete EEJ-NET cfr. Risoluzione del Consiglio dell'Unione Europea del 25 maggio 2000).

➔ predisporre il regolamento per l'erogazione dei contributi per progetti delle Associazioni, previsto dal disegno di legge, concernente la regolazione dei mercati.

Considerato che tra breve si concluderà l'iter parlamentare del provvedimento legislativo, concernente la regolazione dei mercati, sarà predisposto il regolamento per la definizione dei criteri di erogazione dei contributi destinati a progetti promossi dalle Associazioni rappresentative dei consumatori, al fine di fornire servizi di assistenza, informazione ed educazione da rendere ai consumatori e agli utenti.

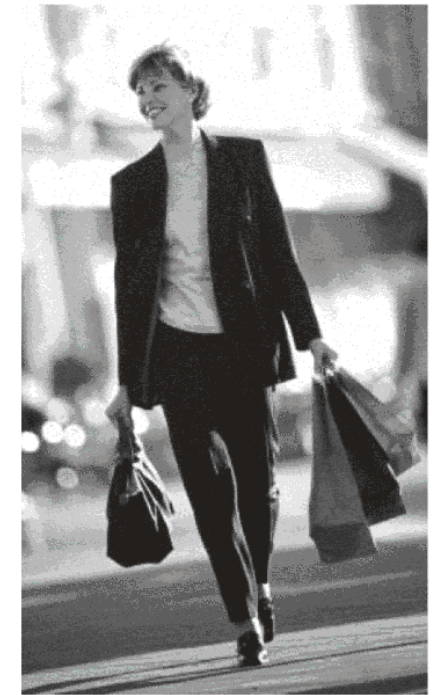
➔ garantire un sempre più adeguato supporto tecnico-organizzativo al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

La Direzione opera per garantire un adeguato supporto tecnico-organizzativo al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti che, al momento, si riunisce di norma ogni mese; nel corso dell'anno 2001, sarà impegnata per realizzare progressivamente i seguenti obiettivi:

- stabilire un costante rapporto con le Associazioni dei consumatori, anche allo scopo di individuare i settori in cui più ricorrenti sono le controversie o quelli che più necessitano di un intervento istituzionale (normativo, di

regolazione, amministrativo etc.) o anche divulgativo-informativo;

- eseguire in via amministrativa le decisioni del C.N.C.U. e l'attivazione delle iniziative promozionali e progettuali a tutela del consumatore;
- assicurare l'adozione di tutti gli atti strumentali e consequenziali alle sedute, mettendo a disposizione il personale per il supporto amministrativo;
- pervenire alla creazione di una biblioteca cartacea e di un ufficio di documentazione del Consiglio, mediante la circolazione dei dossier tra Associazioni e tra Associazioni e Consiglio.





## area prodotti

L'area ha come obiettivo fondamentale la tutela del consumatore, con riferimento alla sicurezza dei prodotti e alla tutela della fede pubblica. L'obiettivo sarà realizzato, in via preventiva, con l'informazione al consumatore e, in via successiva, con campagne di controllo relative a specifici prodotti - in collaborazione con le Camere di commercio - e con accertamenti di pericolosità dei prodotti su segnalazione di privati, di associazioni dei consumatori, di organismi dell'Unione Europea e di altre amministrazioni.

La sicurezza è verificata, formalmente, mediante i controlli delle marcature prescritte dalle disposizioni di legge e delle informazioni ed istruzioni tecniche d'uso, e, sostanzialmente, attraverso il controllo tecnico dei prodotti che devono rispondere alle specifiche normative nazionali o comunitarie e, in assenza di queste, all'aspettativa del consumatore di essere protetto da possibili rischi per la propria sicurezza.

La fede pubblica è garantita mediante autorizzazioni all'utilizzazione, nelle transazioni commerciali, di strumenti di misura per i quali è stata verificata la conformità alla normativa tecnico legale. La

fede pubblica è, inoltre, assicurata nei confronti dei consumatori nel settore dei prodotti in metallo prezioso, per quanto riguarda i titoli, e nei confronti dello Stato per quanto riguarda l'emissibilità di monete a corso legale, in oro ed argento.

Nell'anno 2001 si ritiene di poter provvedere a:

- ➔ **semplificare le procedure di modifica alla disciplina metrologica per l'ammissione alla verifica e al controllo degli strumenti metrici, ai fini del rilascio delle autorizzazioni nazionali e comunitarie, e per l'autorizzazione all'emissibilità delle monete, in oro ed argento, a corso legale.**

Con il completamento avvenuto nel 2000 del nuovo quadro normativo in materia di metrologia legale, si procederà, anche a seguito di quesiti pervenuti dagli operatori del settore e dalle Camere di commercio, nella prosecuzione dell'attività per la predisposizione, in collaborazione con Unioncamere, delle linee interpretative circa l'applicazione della nuova normativa in materia di verifica prima e periodica degli

strumenti di misura. Si provvederà, in particolare:

- alla semplificazione dell'attività del Comitato centrale metrico e alla razionalizzazione delle procedure per l'emanazione delle normative tecniche e dei certificati di prova nonché per l'autorizzazione all'emissibilità delle monete a corso legale in oro ed in argento;
- alla formazione di un tavolo tecnico con le parti interessate al fine di stabilire procedure più snelle per il rilascio di autorizzazioni ai laboratori di prova;
- alla semplificazione delle procedure concernenti le modifiche alla disciplina metrologica delle cisterne a scomparti tarati.

- ➔ **migliorare l'informazione al consumatore e agli operatori commerciali riguardo alla transizione dal sistema delle unità di misura tradizionali a quelle del Sistema Internazionale (SI).**

E' in programma la predisposizione di una breve Guida riguardante i nomi, i simboli e le abbreviazioni delle unità di misura del Sistema Internazionale (SI) da utilizzare nelle transazioni commerciali, in particolare, nella fatturazione delle aziende di distribuzione del gas, dell'acqua e dell'elettricità, dei produttori e dei venditori di prodotti preconfezionati e preimballati, e nella lettura delle indicazioni degli strumenti per pesare e misurare.

- ➔ **diffondere la certificazione italiana a livello internazionale, al fine di facilitare le esportazioni di strumenti metrici italiani nei mercati extracomunitari e dello**

### Spazio Economico Europeo.

Oltre che nell'attività istituzionale relativa alla partecipazione ed elaborazione delle normative tecniche metrologiche nell'ambito delle organizzazioni internazionali BIPM (Bureau International des Poids et Mesures) e OIML (Organisation International Metrologie Legal) e WELMEC (European Cooperation in Legal Metrology), il lavoro sarà incentrato sulla realizzazione delle seguenti iniziative:

- organizzazione e predisposizione dei lavori della riunione del Gruppo di lavoro e di studio WG2 del WELMEC, che si terrà in Italia nel mese di maggio 2001;
- predisposizione ed attuazione delle procedure necessarie per il riconoscimento della certificazione rilasciata dall'Italia in ambito OIML.

Il sistema di certificazione OIML consente l'emissione, la registrazione e l'utilizzo, su base volontaria, di certificati di conformità di modello alle "Raccomandazioni OIML" per gli strumenti di misura, che favoriscono l'esportazioni di tali prodotti.

- ➔ **pervenire alla definizione della posizione italiana nell'ambito dei lavori comunitari per l'approvazione della proposta di direttiva "Metro", riguardante gli strumenti di misura.**

Si è progettato, al fine di pervenire alla definizione della posizione italiana su tale proposta -presentata dalla Commissione al Parlamento Europeo ed al Consiglio dei Ministri del mercato interno il 15 settembre 2000- di istituire e di gestire un Comitato tecnico permanente di consultazione delle varie componenti economiche, tecniche ed imprenditoriali.



Il Comitato potrà lavorare anche per sottogruppi in funzione dei singoli strumenti metrici.

- **completare il nuovo quadro normativo nazionale in materia di disciplina dei marchi e dei titoli dei metalli preziosi (D. lgs. 251/99).**

Si porterà a compimento, nei primi mesi del 2001, l'iter (devono essere richiesti i pareri del Consiglio di Stato e della Commissione Europea) del regolamento d'applicazione del decreto lgs. n. 251/99.

- **contribuire, in forma sempre più incisiva, all'elaborazione delle politiche comunitarie ed internazionali del settore orafa argentero.**



Si opererà per contribuire alla riapertura dei lavori sulla direttiva comunitaria in materia di metalli preziosi, presentata dalla Commissione Europea nel 1993. In collaborazione con il Ministero del commercio estero, si supporterà il lavoro del tavolo congiunto sul settore dell'oreficeria.

- **sviluppare i rapporti di collaborazione con le Camere di**

**commercio.**

Nell'ambito dell'attività di coordinamento e di indirizzo, si rafforzeranno, sulla base del protocollo d'intesa del 2000, le linee di collaborazione con Unioncamere per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio metrico. Inoltre, per assicurare omogeneità ed efficacia al servizio, demandato alle Camere di commercio, saranno intraprese azioni per il definitivo trasferimento degli uffici provinciali metrici delle Regioni Sardegna, Sicilia e Trentino Alto Adige.

- **avviare ogni azione utile per il recepimento della nuova Direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti.**

La rapida trasposizione nel nostro

ordinamento della nuova normativa comunitaria sulla sicurezza generale dei prodotti è ritenuta di particolare importanza. Pertanto, oltre a fornire un fattivo contributo ai lavori della Commissione Europea per l'emanazione della direttiva, si approfondiranno tutte le questioni connesse al recepimento.

- **monitorare il mercato con riferimento ai prodotti di qualsiasi provenienza che presentano aspetti di pericolosità.**

Nell'ambito della collaborazione in materia di controllo del mercato avviata con il Ministero delle finanze, si prenderà parte al Tavolo di lavoro congiunto tra i due Ministeri per l'approfondimento delle tematiche relative alla sicurezza dei prodotti importati, con l'obiettivo prioritario di realizzare un protocollo d'intesa per l'espletamento di azioni concertate ai fini del potenziamento dell'azione di prevenzione e di sorveglianza del mercato.

- **rendere operativa la procedura per la gestione automatica dell'attività per la "Sicurezza e conformità dei prodotti".**

Entro l'anno si dovrebbero concludere i lavori per la realizzazione del sistema automatico di gestione dell'attività dell'Ufficio D4-"Sicurezza e conformità dei prodotti"; si procederà quindi alla formazione del personale che dovrà acquisire le professionalità indispensabili per la gestione automatizzata del servizio.

L'automazione dell'attività consentirà, a regime, di migliorare i tempi di ciclo della procedura (segnalazione-risoluzione del problema) e il rapporto percentuale di risposta e di creare, inoltre, un rapido e costante coordinamento con l'agenzia delle dogane per l'individuazione dei prodotti di provenienza extracomunitaria che presentano carattere di pericolosità e/o non conformità alla normativa vigente e per la localizzazione del primo centro di distribuzione.

- **realizzare alcune specifiche iniziative progettuali per migliorare**

**la qualità dei prodotti e la soddisfazione dei consumatori-utenti**

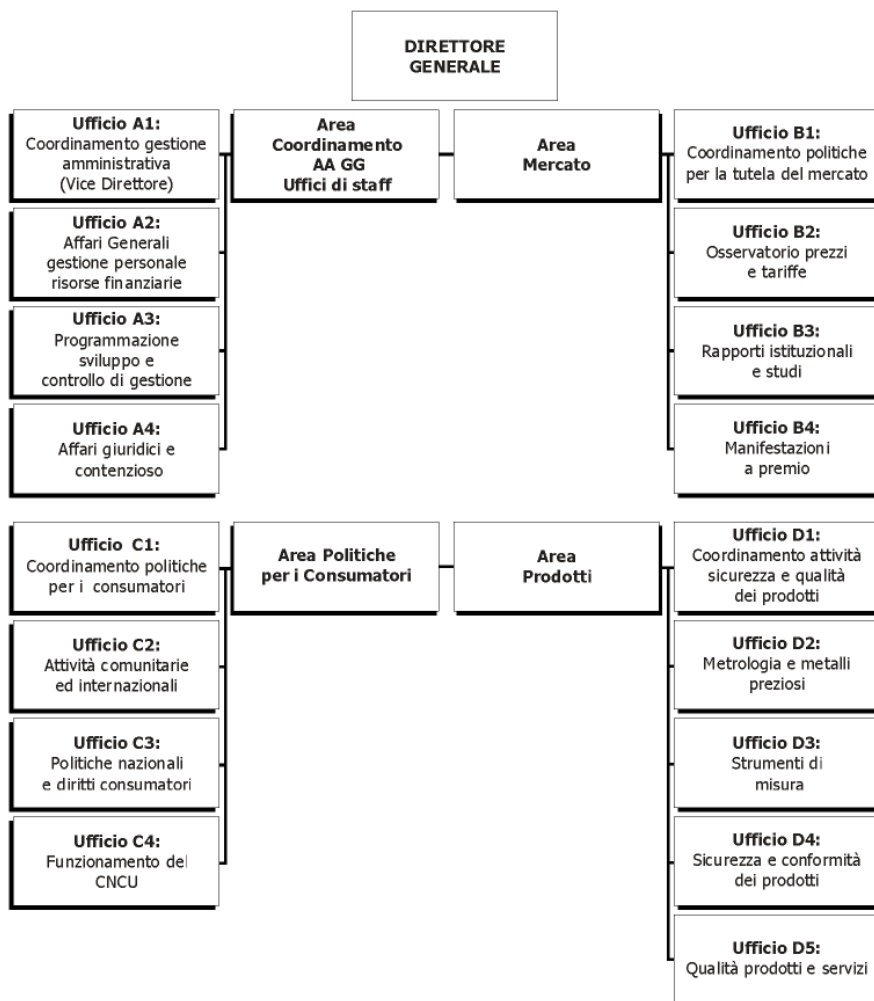
Si ritiene di poter dare avvio, con il supporto tecnico dell'Istituto per la Promozione Industriale-I.P.I, alla realizzazione dei seguenti progetti:

- monitoraggio completo sui casi e sulle modalità di adozione delle Carte dei servizi, al fine di sviluppare processi di ulteriore qualificazione dello strumento in funzione della liberalizzazione dei mercati e della tutela degli utenti;
- rilevazione delle informazioni d'interesse per i consumatori/utenti sulla qualità dei prodotti e dei servizi in relazione al sistema di certificazione, anche al fine di promuovere la cultura della "customer satisfaction".





# Struttura Organizzativa della Direzione Generale per l'Armonizzazione e la Tutela del Mercato



## Direzione Generale per l'Armonizzazione e la Tutela del Mercato

Via Molise, 2 - 00187 Roma  
segreteria - tel. 0647052910 0647052042 - fax 0647052898  
e-mail: [segreteria.lirosi@minindustria.it](mailto:segreteria.lirosi@minindustria.it)

### AREA coordinamento Affari generali e Uffici staff

**Ufficio A1**  
Coordinamento e gestione amministrativa  
Dott. Franco Mario Sottile  
0647052722  
[francomario.sottile@minindustria.it](mailto:francomario.sottile@minindustria.it)

**Ufficio A2**  
Ufficio Affari Generali e gestione del personale e delle risorse finanziarie  
Dott. Walter Tucci  
0647052734  
[waltermario.tucci@minindustria.it](mailto:waltermario.tucci@minindustria.it)

**Ufficio A3**  
Programmazione, sviluppo e controllo di gestione  
Dott. Piero Francolini  
0647052155  
[piero.francolini@minindustria.it](mailto:piero.francolini@minindustria.it)

**Ufficio A4**  
Affari Giuridici e contenzioso  
Dott.ssa Enrica Del Casale  
0647052771  
[enrica.del\\_casale@minindustria.it](mailto:enrica.del_casale@minindustria.it)

### Area Mercato

**Ufficio B1**  
Coordinamento delle politiche per la tutela del mercato  
Dott.ssa Antonella Valery  
0647052761  
[antonella.valery@minindustria.it](mailto:antonella.valery@minindustria.it)

**Ufficio B2**  
Osservatorio prezzi e tariffe  
Dott. Alessandro Serra  
0647052323  
[alessandro.serra@minindustria.it](mailto:alessandro.serra@minindustria.it)

**Ufficio B3**  
Rapporti istituzionali e studi  
Dott.ssa Marianna Luongo  
0647052272  
[marianna.luongo@minindustria.it](mailto:marianna.luongo@minindustria.it)

**Ufficio B4**  
Manifestazioni a premio  
Dott. Antonio Porzio  
0647052576  
[antonio.porzio@minindustria.it](mailto:antonio.porzio@minindustria.it)

### AREA politiche per i consumatori

**Ufficio C1**  
Coordinamento delle politiche per i consumatori  
Dott. Attilio Mambelli  
0647887763 0647052509  
[attilio.mambelli@minindustria.it](mailto:attilio.mambelli@minindustria.it)

**Ufficio C2**  
Attività comunitarie ed internazionali  
Dott. Francesco Piccarreta  
0647051

**Ufficio C3**  
Politiche nazionali e diritti dei consumatori  
Dott.ssa Antonia Martelli  
0647052779  
[antoniamartelli@minindustria.it](mailto:antoniamartelli@minindustria.it)

**Ufficio C4**  
Funzionamento del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti CNCU  
Dott.ssa Antonella d'Alessandro  
0647052273  
[antonella.dalessandro@minindustria.it](mailto:antonella.dalessandro@minindustria.it)

### AREA Prodotti

**Ufficio D1**  
Coordinamento delle attività per la sicurezza e la qualità dei prodotti  
Ing. Francesco Bianzino  
0647052307  
[francesco.bianzino@minindustria.it](mailto:francesco.bianzino@minindustria.it)

**Ufficio D2**  
Metrologia e metalli preziosi  
Dott. Luigi Manfredi  
0647052355  
[luigi.manfredi@minindustria.it](mailto:luigi.manfredi@minindustria.it)

**Ufficio D3**  
Strumenti di misura  
Ing. Francesco Bianzino  
068414962  
Via Bosio, 15

**Ufficio D4**  
Sicurezza e conformità dei prodotti  
Dott.ssa Maria Di Filippo  
0647052028  
[maria.difilippo@minindustria.it](mailto:maria.difilippo@minindustria.it)

**Ufficio D5**  
Qualità prodotti e servizi  
Dott.ssa Maria Rosaria Amoroso  
0647052152  
[mariarosaria.amoroso@minindustria.it](mailto:mariarosaria.amoroso@minindustria.it)