

Redazione:
Ministero delle Attività Produttive
D.G.A.M.T.C.
tel. 06/47052456
fax 0647052898
www.minindustria.it
redazione.dgadm@minindustria.it

Progetto, realizzazione grafica e distribuzione:
MC Consulting spa
Via Olindo Guerrini 10,
00137 Roma
tel. 06/8720301
www.mcoconsulting.it

Stampa:
Tipolitografia OBISO,
via G. Mazzini, 24
00010 Villanova Guidonia (RM)



in questo numero:

Direttore responsabile:
Antonio Lirosi

Comitato di redazione:
Antonella d'Alessandro
Paolo Francisci
Piero Francolini
Giovanni Savini
Umberto Troiani

Segreteria di redazione:
Tiziana Pizzoni

Qi

Quaderno
Informativo

Registrato al tribunale di Roma
n° 447 del 22 ottobre 2001

Nessun albero è stato
abbattuto per la creazione
di queste pagine

**PROGRAMMA
DI ATTIVITA' 2002**

**DIREZIONE GENERALE
ARMONIZZAZIONE DEL
MERCATO E TUTELA DEI
CONSUMATORI**

Marzo-Aprile 2002

Qi

Quaderno
Informativo
Direzione Generale Armonizzazione del Mercato e Tutela dei Consumatori
Ministero delle Attività Produttive



8-9/02

Presentazione

In attuazione delle linee guida del Ministero indicate dall'On.le Ministro, la Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori ha ritenuto, anche nell'ambito di un quadro normativo ed organizzativo ancora fluido, di proporre un programma di attività strutturato sulla base della missione istituzionale della tutela dei consumatori e degli utenti.

Il mutamento del ruolo istituzionale del consumatore che ha preso avvio dal Trattato di Amsterdam ha obbligato in questi ultimi anni gli Stati aderenti all'Unione Europea a tener conto delle esigenze dei consumatori nella definizione delle politiche nazionali e nell'attuazione di quelle comunitarie.

Si è trattato soprattutto di interventi d'ordine normativo che hanno consentito di ridurre il divario strutturale con i più importanti Paesi dell'Unione, riguardo alle condizioni giuridiche e agli strumenti amministrativi ed operativi di base necessari a promuovere politiche e azioni organiche ed efficaci a favore dei consumatori.

Colmato il "gap", si pone, ora, l'esigenza di individuare sul piano nazionale obiettivi di miglioramento per consentire ai consumatori di esercitare efficacemente i loro diritti e di muoversi consapevolmente sul mercato, potendo contare su un livello più elevato e accessibile di informazione istituzionale.

Parallelamente e coerentemente occorrerà partecipare e dare seguito agli obiettivi strategici che saranno alla base del Piano d'azione 2002-2004 sulla politica dei consumatori dell'Unione Europea. Anche in sede comunitaria è infatti in corso una riflessione sul nuovo approccio volto a creare integrazioni tra la politica per il mercato interno e quella per i consumatori

in modo tale da assicurare un elevato ed efficace livello di armonizzazione all'interno dell'Unione, aspetto ritenuto essenziale per creare un reale mercato unico per i consumatori e sviluppare i rapporti transfrontalieri.

MACRO OBIETTIVI STRATEGICI

L'azione di governo è improntata a migliorare le condizioni di competitività e concorrenza, che costituiscono fattori importanti anche per promuovere gli interessi economici dei consumatori. E' infatti in un mercato più aperto e in cui vigono le regole della concorrenza che meglio si esplicano le condizioni per la tutela del consumatore. In futuro la cura di tali interessi sarà dipendente in misura minore da interventi di carattere legislativo ed in misura maggiore da forme di "soft and self regulation" (quali, ad esempio, raccomandazioni, codici di autodisciplina e di condotta, carte dei servizi) e da attività istituzionali tese a rafforzare la condizione informativa e negoziale del consumatore al fine di ridurre le asimmetrie tipiche del libero mercato. In tale contesto, appare dunque centrale sviluppare iniziative indirizzate verso il perseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- LA TRASPARENZA DEL MERCATO, CUI VA COLLEGATA ANCHE LA PROMOZIONE DI UN'ATTIVITA' SEMPRE PIU' DIFFUSA DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE;
- LA SEMPLIFICAZIONE DELLE NORME CHE REGOLANO IL FUNZIONAMENTO DEL MERCATO.

Le iniziative progettuali per realizzare gli obiettivi indicati, sono di seguito esposte con riferimento alle singole Aree di competenza in cui è attualmente organizzata la Direzione Generale.

Area "Mercato"

La funzione di monitoraggio del mercato, negli aspetti d'interesse del Ministero, per verificarne l'evoluzione in un'epoca di grandi trasformazioni strutturali, crea l'esigenza per le istituzioni che hanno come missione la tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti di ampliare la disponibilità di dati relativi a prezzi, tariffe e loro dinamiche, per fornire una più esaustiva e corretta informazione ai cittadini e per rispondere con immediatezza ad eventuali richieste di amministrazioni ed organi istituzionali.

Nell'Area rientrano anche le attività relative alle manifestazioni a premio e all'informazione ai consumatori, di cui si prevede un particolare sviluppo. La nuova competenza che il Ministero eserciterà dal prossimo aprile sulle manifestazioni a premio richiederà un impegnativo sforzo di organizzazione e gestione da parte dell'Ufficio competente, di recente costituzione, per rispondere adeguatamente alle aspettative degli operatori.

Il ruolo crescente dell'informazione nella tutela degli interessi dei consumatori, rende poi necessario migliorare la comunicazione sulle attività della Direzione, attraverso un potenziamento del "Quaderno Informativo", che si affianca, quale elemento di continuità, alle campagne di informazione a carattere tematico.

MONITORAGGIO PREZZI E TARIFFE:

→ sviluppo della procedura "informatizzazione dei prodotti petroliferi" e allargamento della base-dati per nuove elaborazioni.

Con tale procedura è stato finora realizzato

un sistema informativo che consente, in sintesi, di caricare su una banca dati - di cui è allo studio un ampliamento del campione - le informazioni sui prezzi dei prodotti petroliferi provenienti da fonti esterne e di elaborare le informazioni stesse secondo criteri prestabiliti.

La Direzione già fornisce al Ministero dell'economia e delle finanze i dati relativi al prezzo di vendita al consumo del gasolio per autotrazione, ai fini della rideterminazione dell'aliquota fiscale agevolata per gli autotrasportatori, come previsto dall'articolo 25 (agevolazioni sul gasolio per autotrazione impiegato dagli autotrasportatori) della L.388/2000 (legge finanziaria 2001).

Nuove elaborazioni dei dati relativi ai prezzi dei prodotti petroliferi, che consentano tra l'altro di mettere a disposizione dei consumatori e di altri soggetti istituzionali ulteriori informazioni utili e facilmente fruibili, saranno necessari per consentire la predisposizione del Rapporto semestrale al Parlamento sulle variazioni dei prezzi dei prodotti petroliferi in relazione all'andamento dei prezzi internazionali, previsto dall'articolo 8bis della L. 418/01 di conversione del D.L. 356/01, recante: "Interventi in materia di accise sui prodotti petroliferi".

→ miglioramento degli strumenti per la trasparenza sulle tariffe rc-auto.

Per quanto concerne le tariffe assicurative sulla rc-auto, in attuazione di quanto previsto dalla L. 57/2001, recante "Disposizioni in materia di apertura e regolazione dei mercati", viene già assicurato il supporto tecnico al CNCU per la pubblicazione sul sito Internet del Ministero dei dati relativi ai premi annuali di

riferimento e alle loro variazioni. Su questo aspetto bisognerà attendere gli sviluppi della procedura d'infrazione aperta dalla Commissione europea riguardo alle nuove norme italiane in materia di trasparenza dei premi assicurativi e quindi concorrere a ricercare le soluzioni tecniche atte a migliorare ed eventualmente modificare strumenti e modalità di informazione al consumatore.

→ attivazione di uno strumento di informazione sui prezzi dei prodotti agricoli.

Particolare attenzione sarà dedicata al contributo che il Ministero delle attività produttive fornirà all'Osservatorio dei prezzi dei prodotti agricoli, il cui progetto, promosso d'intesa con il Ministero delle

politiche agricole e con il coordinamento operativo di Ismea, è in fase di realizzazione.

I dati e le informazioni dell'Osservatorio, che monitorerà i prezzi lungo le varie fasi della filiera, relativamente ad un paniere significativo di prodotti, saranno messi a disposizione di consumatori, operatori economici, organi di informazione ed istituzioni, soprattutto attraverso i siti Internet dei due Ministeri.

La Direzione curerà, in collaborazione con Infomercati (il consorzio obbligatorio che riunisce i principali mercati agro-alimentari), la rilevazione dei prezzi all'ingrosso e l'analisi comparativa con i prezzi praticati in altri paesi europei. A tal proposito sarà indispensabile formalizzare, in via preliminare, il rapporto di collaborazione con Ismea ed Infomercati.



COMUNICAZIONE E PROGRAMMI DI INFORMAZIONE PER I CONSUMATORI:

➔ nuovo progetto editoriale per il periodico "Quaderno Informativo".

Nel 2001 è stato dato inizio alla pubblicazione di questo "Quaderno Informativo" registrato presso la cancelleria del Tribunale di Roma, con il quale vengono fornite ai consumatori/utenti ed a tutti gli interlocutori istituzionali informazioni sulle principali tematiche riguardanti le materie di competenza e sull'attività svolta dalla Direzione.

Si ritiene ora di dare ulteriore impulso all'iniziativa migliorando la grafica della pubblicazione, ampliando i contenuti con un numero maggiore di articoli nonché aumentandone la diffusione ed il risalto con una "mailing list" che comprenda anche case editrici specializzate, società editrici di quotidiani e/o periodici ed altri soggetti pubblici e privati, programmando infine la pubblicazione di un numero superiore di

supplementi al fine di fornire una più ampia informazione su argomenti monotematici di interesse della Direzione.

Sarà anche valutata l'opportunità di bandire una gara per la scelta di un partner qualificato cui affidare la realizzazione di un nuovo progetto per la pubblicazione, stampa e distribuzione del periodico.

➔ attuazione del "Programma di comunicazione".

Nell'ambito del Programma di comunicazione (legge 150/2000) per l'anno 2002 del Ministero sono previste le seguenti iniziative di competenza della Direzione:

- campagna informativa volta ad orientare i consumatori all'acquisto di occhiali da sole sicuri in conformità alla direttiva concernente la sicurezza dei prodotti, da realizzare prevalentemente attraverso la pubblicazione di un opuscolo informativo da distribuire attraverso i principali organi di stampa;



- programma informativo sulle tariffe di riferimento delle polizze RC auto per favorire la massima visibilità e trasparenza dei servizi assicurativi. L'esigenza di una più ampia informazione in materia assicurativa si collega anche all'intendimento del Governo di procedere in tempi brevi alla riforma delle norme sulla R.C. Auto.

VIGILANZA E CONTROLLO SULLE MANIFESTAZIONI A PREMIO:

➔ avviamento della struttura operativa e gestione dell'attività.

Entro i primi quattro mesi dell'anno l'Ufficio appositamente creato dovrà essere operativo per svolgere le funzioni amministrative di vigilanza e controllo delle iniziative promozionali attribuite con il D.P.R. 430/01, con il quale si è provveduto alla revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio. Il progetto per rendere operativo l'Ufficio prevede:

- l'individuazione e il reperimento delle risorse umane e l'avvio delle stesse ai necessari percorsi di formazione;
- l'impianto e lo sviluppo di un sistema informativo che consenta la costituzione di un "data base" e la gestione dei procedimenti amministrativi. In particolare, si realizzerà un programma informatico per l'acquisizione delle comunicazioni relative ai concorsi a premio mediante una modulistica che consentirà di ricevere (in via elettronica e/o cartacea) dagli operatori le relative istanze;
- l'elaborazione di una circolare

esplicativa per fornire ai soggetti promotori indicazioni operative in merito agli obblighi ed agli adempimenti amministrativi derivanti dalla nuova disciplina;

- la costituzione di un tavolo di lavoro per la determinazione delle forme di collaborazione con il sistema camerale, in relazione ai compiti affidati al responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica, operante presso le singole Camere di commercio;
- la determinazione delle procedure e l'individuazione della struttura per la gestione delle funzioni di carattere ispettivo e sanzionatorio.

POLITICHE PER LA CONCORRENZA:

➔ rafforzare l'attività del Ministero e sviluppare la collaborazione con la Direzione Generale per lo Sviluppo Produttivo e la Competitività.

Verrà fornita ogni necessaria forma di collaborazione e supporto ai lavori che si terranno, in ambito ministeriale, presso la DGSPC, garantendo la partecipazione ai tavoli di confronto con le imprese e le loro organizzazioni, oltre che con l'Autorità di garanzia della concorrenza. In particolare verranno seguite e approfondite le tematiche connesse ai profili di interesse dei consumatori riguardo al progetto di modernizzazione del diritto comunitario della concorrenza, alla revisione della normativa nazionale, alle segnalazioni e alle relazioni annuali prodotte dall'Antitrust.



Area "Consumatori"

L'Area ha come ambito di attività fondamentale la partecipazione, anche d'intesa con le altre amministrazioni ed istituzioni interessate, all'elaborazione delle linee di politica a favore dei consumatori sia in ambito internazionale, in collegamento con gli organismi dell'Unione Europea e dell'OCSE, che in quello nazionale, in collaborazione con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) e con le Associazioni, in esso operanti, di cui promuove il ruolo e verifica la rappresentatività. Nell'ultimo triennio si è contribuito a superare la fase di avvio e di riallineamento, sul piano normativo ed amministrativo, dell'Italia ai principali Paesi dell'Unione Europea in materia di tutela degli interessi economici dei consumatori e degli utenti.

Considerato che tale obiettivo è stato soprattutto perseguito attraverso il recepimento nella nostra legislazione delle direttive comunitarie, risulta ora prioritario mantenere il passo e raggiungere tempestivamente ed efficacemente gli obiettivi che saranno posti dal Piano d'azione 2002-2004 della Commissione europea.

Sul piano interno, invece, per rendere più efficaci e concrete le politiche nazionali occorre porsi per il 2002 obiettivi sia di miglioramento qualitativo che di sviluppo delle attività fin qui svolte, curando in modo particolare le attività promozionali e di comunicazione, le quali dovranno essere maggiormente rivolte alla promozione di codici di autoregolamentazione e di condotta nei rapporti tra imprese e consumatori.

CONCORSO ALL'ELABORAZIONE DELLE POLITICHE COMUNITARIE ED INTERNAZIONALI:

→ rendere più efficace la partecipazione ai lavori di tutte le Istituzioni ed Organismi internazionali (in particolare Consiglio dell'UE, Commissione europea e Comitato OCSE).

L'obiettivo potrà essere perseguito attraverso un maggior coordinamento con le altre strutture, una sistematica integrazione con le altre politiche e una più diffusa comunicazione.

L'elaborazione e l'attuazione delle attività terranno conto dell'evoluzione della strategia e delle linee politiche sviluppate a livello comunitario, con riferimento alle priorità definite nei programmi delle prossime Presidenze di turno dell'Unione (Spagna e Danimarca), al Programma d'azione della Commissione europea per il 2002 (sicurezza, euro e servizi finanziari, sviluppo sostenibile, concorrenza, allargamento, Mediterraneo, cooperazione allo sviluppo).

Le attività si concretizzeranno, in particolare, partecipando al processo di revisione della politica dei consumatori recentemente avviato con un preciso obiettivo: assicurare un maggiore coinvolgimento dei consumatori nel mercato interno, attraverso un adeguamento dei criteri di semplificazione e trasparenza della disciplina della concorrenza nel mercato interno integrata da una maggiore tutela del consumatore. Significativa attenzione sarà riservata ai seguenti temi:

- processo di revisione della politica di tutela del consumatore promossa dal recente Libro Verde;
- definizione e attuazione del nuovo Piano d'azione della DG SANCO;
- effetti dell'introduzione dell'euro, con riferimento al recente regolamento sui pagamenti transfrontalieri e alla Comunicazione della Commissione relativa alla strategia della politica dei consumatori e a un piano d'azione per assicurare che l'euro arrechi al consumatore il massimo vantaggio possibile;
- proposta di regolamento comunitario sulle vendite promozionali, che sarà seguita di concerto con la Direzione

Generale per il commercio, rappresentando, ai tavoli di lavoro, le istanze di tutte le parti interessate;

- promozione degli accordi di partenariato nel Mediterraneo nel quadro del rafforzamento del processo di Barcellona;
- sicurezza e fiducia dei consumatori nell'uso delle tecnologie elettroniche di comunicazione e di vendita.

→ promozione di accordi di cooperazione internazionale.

Tenuto conto che tra le priorità della Commissione per il 2002 rientra la promozione degli accordi di partenariato nel Mediterraneo nel quadro del rafforzamento del processo di Barcellona, ci si propone, in vista della conclusione del Protocollo di accordo tra il Ministero delle attività produttive e il Ministero del commercio tunisino, volto al rafforzamento della collaborazione tra i due Paesi, di seguirne l'attuazione per la parte di competenza della Direzione.

In tale ambito si prevede di assumere iniziative coerenti con il modello di Europartenariato, riaffermato in occasione del Forum Euromediterraneo sulle politiche per i consumatori (Bari 1998), al fine di favorire un'adeguata integrazione della politica di tutela del consumatore nel processo di evoluzione per la creazione di un'area di libero scambio, nonché di promuovere una partecipazione attiva delle associazioni dei consumatori a supporto delle politiche consumeristiche in Tunisia e negli altri paesi dell'area mediterranea (MEDA), attraverso la partecipazione a progetti comuni.

ATTIVITA' PREPARATORIA ED ATTUATIVA DEI LAVORI DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL "MERCATO INTERNO, CONSUMATORI E TURISMO":

→ rendere più efficace la partecipazione alle sedute del Consiglio.

Sulla base dei calendari e degli ordini del giorno stabiliti dalle Presidenze di turno (Spagna e Danimarca) saranno definiti i temi di competenza del Ministero delle attività produttive e si parteciperà all'elaborazione dei relativi elementi informativi ed alla definizione delle posizioni che la delegazione italiana potrà assumere in merito. A seguito delle determinazioni assunte dal Consiglio, si procederà quindi all'elaborazione in sede nazionale di specifiche iniziative di comunicazione ed informazione ai soggetti interessati.

RECEPIMENTO DI DIRETTIVE COMUNITARIE:

→ messa in opera di attività propedeutiche (studi sull'impatto e proposte) ad un rapido e armonico recepimento della direttiva sulla vendita a distanza dei servizi finanziari.

A seguito dell'accordo politico raggiunto dal Consiglio Mercato interno, Consumatori e Turismo del 27 settembre 2001 e della successiva conclusione dell'iter di approvazione a livello comunitario, in vista, quindi, della prossima pubblicazione della direttiva, è opportuno assicurare un rapido ed efficace processo di trasposizione della stessa nell'ordinamento nazionale, anche in relazione agli impegni assunti nel vertice

europeo.

La Direzione, dopo aver partecipato ai lavori di preparazione della direttiva, coordinando le posizioni delle autorità nazionali interessate, prevede iniziative finalizzate, da una parte, alla proposta di inserimento nella prossima legge comunitaria, e dall'altra, all'analisi delle questioni connesse all'applicazione nonché alla predisposizione del testo di recepimento, attraverso la costituzione di un apposito gruppo di lavoro che comprenda, oltre alle autorità nazionali già coinvolte nella fase ascendente, anche i rappresentanti dei settori interessati, docenti ed esperti qualificati.

STATO DI ATTUAZIONE DELLE DIRETTIVE COMUNITARIE:

→ predisposizione di un rapporto in materia di clausole vessatorie, azioni inibitorie e contratti a distanza.

Avvalendosi anche del supporto di soggetti e organismi esterni (in particolare in ambito universitario), si prevede di avviare un'approfondita indagine, con particolare attenzione alla giurisprudenza di settore, relativamente allo stato di attuazione della direttiva 93/13 (clausole vessatorie), agli effetti della direttiva 98/27 (azioni inibitorie) e all'effettività della tutela per adempiere alle procedure di informazione in sede comunitaria previste dalla direttiva 97/7 (contratti a distanza). Particolare risalto sarà dedicato al tema delle clausole abusive nel campo assicurativo anche grazie agli esiti di una specifica indagine condotta recentemente dall'Isvap.

PROPOSTA ED ELABORAZIONE DI NORMATIVE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE:

→ predisposizione di un Codice normativo sul consumo.

Si prevede un'attività di rilevazione normativa e documentale finalizzata alla preparazione e redazione del testo del Codice, uno strumento in cui raccogliere in modo organico, armonizzato e chiaro tutte le disposizioni vigenti di derivazione comunitaria. Si tratta di un lavoro propedeutico ed utile per l'adozione del Codice, in attuazione di una norma-delega da inserire nel disegno di legge annuale sulla semplificazione.

PROMOZIONE DELLE FORME DI COMPOSIZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA CONSUMATORI E IMPRESE:

→ sviluppo della partecipazione dell'Italia alla rete comunitaria di organi nazionali per la composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (European Extra Judicial Network- EEJ-NET), oggetto della risoluzione del Consiglio dell'Unione Europea del 25 maggio 2000.

Considerato che la Commissione europea ha dato avvio, il 16 ottobre del 2001, alla fase pilota della Rete, per la durata di circa un anno, la Direzione si propone di assumere iniziative per raggiungere i seguenti traguardi:

• coordinamento delle strutture che sono già presenti in Italia e costituzione della

rete nazionale degli organi che aderiscono alla EEJ-NET;

- partecipazione alla definizione degli strumenti di interconnessione e comunicazione a livello comunitario;
- partecipazione all'aggiornamento del Memorandum predisposto dalla Commissione quale strumento di lavoro in particolare per l'esercizio delle funzioni di informazione, assistenza e controllo;
- definizione di un Memorandum d'intesa a livello nazionale per chiarire la ripartizione di ruoli e competenze tra l'Amministrazione pubblica, il CNCU, le Associazioni dei consumatori, il sistema camerale e tutti gli altri soggetti coinvolti;



- costituzione di una banca dati per raccogliere le informazioni riguardanti la struttura ed il funzionamento degli organismi che provvedono nel nostro Paese alla composizione extragiudiziale delle controversie.

INTERVENTI DI SOSTEGNO FINANZIARIO E TENUTA DELL'ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE DEI CONSUMATORI:

- ➔ conclusione e verifiche della procedura di erogazione dei contributi a favore delle Associazioni dei consumatori e degli utenti.

A seguito dell'emanazione, lo scorso novembre, di appositi provvedimenti di ammissione al contributo una-tantum previsto dalla L. 57/01 è stato già erogato un acconto per la realizzazione di progetti di servizio e assistenza ai consumatori promossi dalle Associazioni di tutela.

Nel corso del 2002 sarà quindi svolta un'attività di controllo nella realizzazione dei medesimi progetti, per i quali dovrà essere erogato il restante 60% del contributo all'atto della presentazione del rendiconto finale.

Si prevede inoltre la predisposizione dello schema di direttiva del Ministro, analogamente a quanto effettuato nel 2001, per definire le modalità di presentazione dei programmi 2002 di informazione e di orientamento rivolti agli utenti di servizi assicurativi promossi dalle Associazioni dei consumatori e degli utenti, ai sensi del D.M. 274/01, nonché le relative procedure di valutazione e i criteri di concessione del cofinanziamento da parte del CNCU. Sarà,

inoltre, assicurata la collaborazione al CNCU ai fini della liquidazione del contributo destinato al predetto scopo nell'anno 2001. Ulteriori interventi di sostegno finanziario per iniziative a vantaggio dei consumatori potranno essere valutate in relazione all'eventuale destinazione di ulteriori risorse provenienti dal Fondo, costituito dall'articolo 148 della L. 388/2000, alimentato dai proventi delle sanzioni irrogate dall'Antitrust.

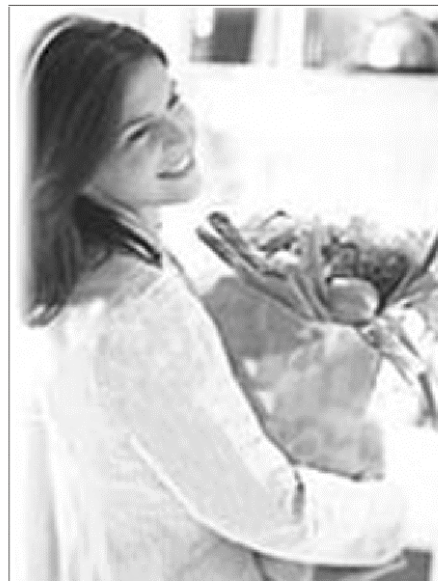
- ➔ aggiornamento dell'Elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti.

Si provvederà a verificare il mantenimento per il 2002 dei requisiti da parte delle Associazioni dei consumatori e degli utenti ai fini dell'iscrizione all'Elenco delle associazioni rappresentative a livello nazionale, di cui all'articolo 5 della L. 281/98.

FUNZIONAMENTO DEL CONSIGLIO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI (C.N.C.U.):

- ➔ consolidare e rendere più incisiva l'attività del CNCU, mediante la realizzazione di specifiche iniziative di studio e ricerca, di comunicazione e informazione a carattere istituzionale.

In particolare, sono previste azioni propedeutiche all'organizzazione di una Conferenza nazionale programmatica che dovrebbe essere prevalentemente incentrata sul tema dell'applicazione, anche in Italia, del principio, contenuto nell'articolo 153 del nuovo Trattato U.E., relativo al rapporto fondamentale e quindi



disposizione personale per il supporto amministrativo;

- promuovere adeguatamente gli strumenti di informazione, con particolare riferimento al portale www.tuttoconsumatori.it; realizzare una biblioteca, inizialmente su base cartacea, degli atti del CNCU; dare massima diffusione, anche attraverso il Quaderno informativo della Direzione, alle iniziative del CNCU;
- valorizzare il raccordo tra le politiche nazionali e quelle regionali a tutela dei consumatori, provvedendo all'organizzazione della Sessione programmatica annuale CNCU/Regioni, con particolare riferimento alle novità intervenute con la legge costituzionale n.3/01;

all'integrazione della politica per i consumatori con tutte le altre politiche settoriali, ed in particolare con quelle riguardanti la liberalizzazione dei servizi pubblici. La Conferenza potrà essere un'utile occasione per un confronto tra Governo, Parlamento, Regioni, Organizzazioni imprenditoriali e Associazioni dei consumatori su altri temi rilevanti, quali il completamento del mercato unico, la valutazione sull'impatto dell'Euro, l'allargamento dell'Unione Europea, l'adattamento alle nuove tecnologie e, soprattutto, lo sviluppo del commercio elettronico ed il recepimento della direttiva comunitaria sulla vendita a distanza dei servizi finanziari.

Per quanto riguarda, inoltre, le funzioni di supporto tecnico-organizzativo al CNCU, si prevedono le seguenti azioni:

- eseguire in via amministrativa le decisioni del CNCU e dare attuazione alle iniziative promozionali e progettuali a tutela del consumatore, mettendo a



Area "Prodotti"

L'Area ha come obiettivo fondamentale la tutela del consumatore per quanto riguarda la sicurezza dei prodotti e la tutela della fede pubblica nell'uso degli strumenti di misura.

La sicurezza è garantita attraverso la verifica delle marcature prescritte, nei casi in cui disposizioni normative impongano la conformità dei prodotti a regole tecniche, nazionali e comunitarie, predefinite da parte di organismi indipendenti e professionalmente qualificati. In assenza di queste, il principio generale della protezione del consumatore da possibili rischi per l'incolumità è tutelato dalla presenza di istruzioni tecniche d'uso che devono essere fruibili nel modo più chiaro e semplice possibile e redatte in lingua nazionale.

La sicurezza in via successiva è garantita dagli accertamenti svolti su prodotti entrati nel circuito distributivo che sono segnalati come potenzialmente pericolosi da singoli cittadini, da associazioni e da altri soggetti ed organismi, pubblici e privati, nazionali e comunitari.

La fede pubblica è tutelata mediante funzioni amministrative: autorizzazioni all'utilizzazione, nelle transazioni

commerciali, di strumenti di misura per i quali è stata verificata la conformità alla normativa tecnico - legale (metrologia legale). La fede pubblica viene, inoltre, garantita anche nel settore dei prodotti in metallo prezioso (titoli e marchi di identificazione dei prodotti di oreficeria, monete a corso legale in oro ed argento). Infine, la tutela del consumatore si esplica anche con attività quali il monitoraggio dei sistemi di etichettatura e qualità dei prodotti.

ATTIVITA' NORMATIVA E AMMINISTRATIVA:

→ riordino e semplificazione delle norme in materia di metrologia legale; riorganizzazione strutturale e snellimento delle procedure amministrative per il rilascio delle autorizzazioni di conformità degli strumenti di misura.

Il riassetto normativo servirà a rendere organica, semplificata ed aggiornata la legislazione vigente, le cui norme di



fornisce l'attività di supporto tecnico - organizzativo al Comitato centrale metrico, consentirà di migliorare l'efficienza e l'economicità dell'attività amministrativa. La semplificazione degli adempimenti amministrativi a carico delle imprese sarà perseguita, tenendo anche conto delle raccomandazioni e delle indicazioni provenienti dall'Unione Europea e dagli Organismi internazionali sui pesi e le misure, adeguandoli all'evoluzione del mercato e al progresso tecnologico.

→ applicazione della normativa in materia di verifica prima e periodica degli strumenti di misura.

riferimento sono risalenti al 1890. Particolare attenzione sarà rivolta:

- alla redazione di uno schema di Codice sulla metrologia legale, da utilizzare in caso di approvazione di una norma-legge per il riordino dell'intera normativa nell'ambito del disegno di legge annuale sulla semplificazione;
- allo snellimento dell'attività del Comitato centrale metrico (organismo tecnico-scientifico avente compiti consultivi) e alla razionalizzazione delle procedure per l'emanazione delle normative tecniche e per l'autorizzazione all'emissibilità delle monete a corso legale in oro ed in argento;
- alla semplificazione e razionalizzazione delle procedure amministrative per l'ammissione a verifica degli strumenti di misura.

La riorganizzazione dell'Ufficio D3 "Strumenti di misura" che, tra l'altro,

Nel corso dell'anno proseguiranno i lavori, in collaborazione con Unioncamere, per la messa a punto delle linee guida di applicazione della normativa in materia di verifica prima e periodica degli strumenti di misura, ivi comprese le procedure tecniche per l'esecuzione delle prove e i limiti di tolleranza.

Inoltre, essendo stato adottato di recente il Decreto ministeriale che fissa le modalità e le condizioni per l'abilitazione ad eseguire la verifica periodica da parte di laboratori specializzati, saranno concordati con Unioncamere i criteri di monitoraggio dell'attività svolta dai laboratori che verranno abilitati dalle singole Camere di commercio.

PROGETTI COMUNITARI ED INTERNAZIONALI NEL SETTORE DELLA METROLOGIA:

→ diffondere i sistemi di certificazione degli strumenti di misura.

La certificazione OIML (Organisation International de Metrologie Legale) favorisce la libera circolazione di prodotti metrologici conformi in quasi tutti i Paesi. Per consentire alle imprese italiane di usufruire delle stesse opportunità offerte negli altri Paesi membri dell'OIML, la Direzione si propone di ottenere, per il proprio Ufficio D3 "Strumenti di misura", la qualifica di Organismo di certificazione OIML.

Il perseguimento di tale obiettivo potrà essere inoltre assicurato attraverso una partecipazione attiva ai Gruppi Tecnici di Lavoro per l'elaborazione di norme e raccomandazioni tecniche delle organizzazioni internazionali di metrologia: OIML, WELMEC (European Cooperation in Legal Metrology) e BIPM (Bureau International des Poids et Mesures).

A tali organismi dovrà essere garantito il versamento delle quote di contribuzione dovute per la partecipazione italiana. In ambito comunitario sarà svolto un ruolo attivo e propositivo per l'approvazione, prevista nei primi sei mesi del 2002, della nuova Direttiva in materia di strumenti di misura.

→ predisposizione degli atti per il recepimento della nuova Direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti.

A seguito della recente pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea della nuova Direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti, si darà avvio ai lavori preparatori per una sua rapida trasposizione nell'ordinamento nazionale; tale attività sarà svolta in collaborazione con gli altri soggetti competenti.

ETICHETTATURA DEI PRODOTTI:

→ predisposizione di un repertorio sulla etichettatura e sui marchi di qualità dei prodotti da pubblicare sul sito Web.

Saranno sviluppati i contenuti di un progetto interdirezionale, in condivisione con la Direzione Generale Sviluppo Produttivo e Competitività, diretto a fornire una adeguata informativa al consumatore in materia di etichettatura, mediante l'inserimento, sulle pagine Web della Direzione, di notizie e riferimenti riguardanti l'etichettatura e i marchi di qualità dei prodotti. In particolare, si intende rendere reperibili sul sito riferimenti riguardanti una serie di dati quali: denominazione, composizione, caratteristiche, requisiti e standard di qualità dei prodotti, obbligatorietà dei componenti ed eventuali deroghe, le sanzioni, ove previste, per la violazione delle norme.

ATTIVITA' NORMATIVA E CERTIFICAZIONE NEL SETTORE DEI METALLI PREZIOSI:

→ monitoraggio sull'attività dei laboratori di prova in materia di titoli e marchi di identificazione.

Con l'emanazione del regolamento di attuazione del decreto legislativo n.251/99 si completerà la riforma della disciplina nazionale in materia di marchi e di titoli dei metalli preziosi.

La nuova normativa semplifica le procedure amministrative delle imprese che producono o importano ovvero vendono metalli preziosi demandando alle Camere di commercio le competenze per la tenuta del

registro dei marchi e di vigilanza sulla produzione e commercializzazione dei prodotti ed accordando alle imprese stesse la facoltà di farsi certificare la conformità degli oggetti preziosi da laboratori di analisi riconosciuti e specializzati.

Sulla base di una convenzione stipulata con Unioncamere ed Assicor, che prevede il cofinanziamento del Ministero, si realizzerà un progetto di monitoraggio dell'attività di sorveglianza e di controllo sul mercato svolta dai laboratori di analisi per garantire i criteri di trasparenza e correttezza delle transazioni commerciali.

→ rendere più rapida la procedura di certificazione del titolo in oro ed argento delle monete a corso legale coniate dalla Zecca dello Stato.

Saranno portate avanti le attività necessarie a riaprire, presso l'Ufficio D3, il reparto specializzato del Laboratorio dei saggi dei metalli preziosi per le analisi ufficiali delle monete, attualmente svolte presso la Zecca dello Stato, conformandolo alle norme e regole di sicurezza.

GESTIONE DELLE FUNZIONI DI VIGILANZA SULLA SICUREZZA E CONFORMITA' DEI PRODOTTI:

→ messa a regime operativo del progetto per la gestione informatizzata dell'attività dell'Ufficio D4 e supporto tecnico alle campagne di informazione.

A conclusione della fase preliminare del progetto relativa all'installazione delle macchine, alla predisposizione del prototipo e al completamento della formazione del personale operativo, si prevede, nel corso

del 2002 di dare piena attuazione al progetto con la messa a regime del sistema e alla relativa manutenzione. L'automazione dell'attività consentirà di migliorare i tempi di ciclo della procedura (segnalazione-risoluzione del problema) e il rapporto percentuale di risposta.

Saranno inoltre assicurati la collaborazione e il supporto tecnico-operativo per la definizione dei contenuti e la gestione degli esiti della campagna di prevenzione e di informazione sulla sicurezza degli occhiali da sole.

CUSTOMER SATISFACTION E CARTE DEI SERVIZI:

→ monitoraggio sui casi e sulle modalità di adozione delle Carte dei servizi.

Nel corso dell'anno si prevede di completare lo studio di fattibilità, predisposto con il supporto tecnico dell'IPI, finalizzato, in base all'analisi della realtà esistente, alla ricognizione delle Carte già adottate e ad un'indagine comparativa delle esperienze nei diversi settori, alla definizione di uno strumento a favore di una politica di promozione e di diffusione delle Carte a tutela e garanzia dei consumatori. A tal fine potrà essere valutata la possibilità di effettuare un monitoraggio sulla dinamica delle Carte dei servizi e sulla loro efficacia in termini di qualità dei servizi offerti al consumatore/utente.



Area "Coordinamento, affari generali e uffici di staff"

Gli Uffici rientranti in questa Area saranno impegnati in attività di supporto amministrativo, strumentale e giuridico che saranno rese direttamente al Responsabile della Direzione generale e alle strutture operative per lo svolgimento efficiente ed efficace dell'azione amministrativa.

Nell'ambito delle linee di intervento risultano prioritari i progetti di formazione del personale in relazione alla implementazione di nuove attività da sviluppare nell'anno (manifestazioni a premio) e alla informatizzazione di alcuni servizi (sicurezza e conformità dei prodotti), di miglioramento del programma di monitoraggio sulla gestione dei capitoli di bilancio.

Particolare attenzione sarà dedicata alle iniziative di riordino e di semplificazione amministrativa nei procedimenti di competenza della Direzione.

RIORGANIZZAZIONE E CONSEGUENTE FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE:

→ *promuovere lo sviluppo professionale del personale con riferimento alle risorse umane che saranno assegnate a nuove funzioni e alla gestione di attività informatizzate.*

Il processo di riorganizzazione dell'Amministrazione, conseguente all'istituzione del Ministero delle attività produttive, non si è completato nell'anno 2001 e pertanto sarà necessario adeguare il processo di sviluppo professionale del personale al nuovo quadro di riferimento in termini "funzionale ed organizzativo" della Direzione.

L'entrata in vigore del regolamento concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle manifestazioni a premio comporterà inoltre l'esigenza di mettere a punto un percorso formativo del contingente di personale che sarà messo a disposizione per l'esercizio delle nuove

funzioni amministrative che la Direzione sarà chiamata a svolgere.

Sarà inoltre necessario prevedere ulteriori percorsi di formazione per gli addetti alla gestione automatizzata dell'Ufficio "Sicurezza e conformità dei prodotti", in relazione alle criticità che inizialmente si manifesteranno per l'utilizzo del nuovo sistema informativo, che sarà operativo nei primi mesi dell'anno.

STUDI E RICERCHE GIURIDICHE:

→ *monitoraggio sull'attività normativa delle Regioni nelle materie che hanno ricadute e riflessi sui diritti ed interessi economici dei consumatori e degli utenti.*

La legge costituzionale 18 ottobre 2001, n.3, che ha apportato modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione, ridefinendo le materie nelle quali Stato e Regioni hanno potestà normativa, pone l'esigenza di un monitoraggio, a fini conoscitivi, sull'attività legislativa propria delle Regioni e su quella concorrente e regolamentare su materie e questioni connesse alla tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti anche allo scopo di acquisire le informazioni utili a garantire un'efficace partecipazione all'elaborazione di politiche e normative in ambito comunitario.

A tal riguardo dovranno essere poste le condizioni per rendere fattiva la collaborazione con la Conferenza dei Presidenti delle regioni e con i funzionari regionali e con il CNCU, nell'ambito della annuale sessione programmatica sulle politiche regionali in materia di tutela dei consumatori, prevista dalla L. 281/98.

GESTIONE DELLE PAGINE WEB:

→ *ottimizzazione dei servizi, migliorando la comunicazione e favorendo una maggiore interazione con gli utenti.*

Nell'anno trascorso sono stati effettuati interventi di aggiornamento e di riorganizzazione delle pagine Web della Direzione, curandone l'organizzazione e l'impostazione grafica per migliorare la fruibilità da parte dell'utenza, compatibilmente con l'esigenza di garantire una linea di omogeneità con il sito del Ministero.

Nel 2002, fino all'auspicata realizzazione del nuovo sito del Ministero delle attività produttive, un apposito Comitato di redazione, interno alla Direzione generale, dovrà realizzare ulteriori interventi per migliorare la comunicazione e rendere più agevole ai cittadini l'accesso e la lettura alle informazioni e ai dati contenuti nelle pagine Web della Direzione.

CONTROLLO DI GESTIONE:

→ *assicurare l'avvio e la messa a regime delle attività di controllo, in attuazione delle direttive generali del Ministro.*

Nel primo trimestre dell'anno sarà predisposto un rapporto sulla gestione dell'attività della Direzione generale, assumendo come riferimento contabile "per centri di costo" i singoli Uffici dirigenziali.

Il controllo di gestione dovrà avere nel 2002 un successivo impulso programmato a livello politico, in considerazione della sempre maggiore evidenza che si dà allo sviluppo di questa funzione, che richiederà la predisposizione di strutture adeguate in

termini di risorse umane e strumentali, per consentire l'implementazione di un sistema informatico di rilevazione e di elaborazione dei dati.

GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE DEI CAPITOLI DI BILANCIO:

→ miglioramento del "Rapporto mensile sulla situazione finanziaria".

La Direzione generale alla fine del 2001 ha messo a punto un programma che consente di verificare mensilmente la situazione finanziaria, rilevando per ciascun capitolo di bilancio amministrato: lo stanziamento, le somme impegnate e liquidate e quelle ancora disponibili. Per migliorare l'utilizzo di questo strumento di monitoraggio e consentire un'analisi più dettagliata dei flussi dovranno essere introdotti nel Rapporto ulteriori informazioni che riconducano ai principi economici della competenza (stato avanzamento lavori, ecc.) e dell'utilizzo del bene o servizio (data di presa in carico).

COORDINAMENTO E SUPPORTO DEL SISTEMA INFORMATICO:

→ completamento del Piano di cooperazione informatica, ampliamento e sviluppo delle soluzioni tecnologiche già realizzate e avvio dei progetti di automazione delle nuove attività.

La gestione dell'intero Piano di cooperazione informatica del Ministero, finanziato dall'AIPA, è stata affidata alla fine del 1998 alla Direzione per l'armonizzazione

del mercato e la tutela dei consumatori. Per il completamento dei programmi previsti si ritiene di destinare le risorse ancora disponibili ai seguenti progetti:

Ampliamento del server

L' "upgrade" del server consentirà una più efficace utilizzazione degli applicativi realizzati (monitoraggio dei prodotti petroliferi; sicurezza e conformità dei prodotti) o in corso di realizzazione (contabilità analitica, controllo di gestione e strategico, manifestazioni a premio).

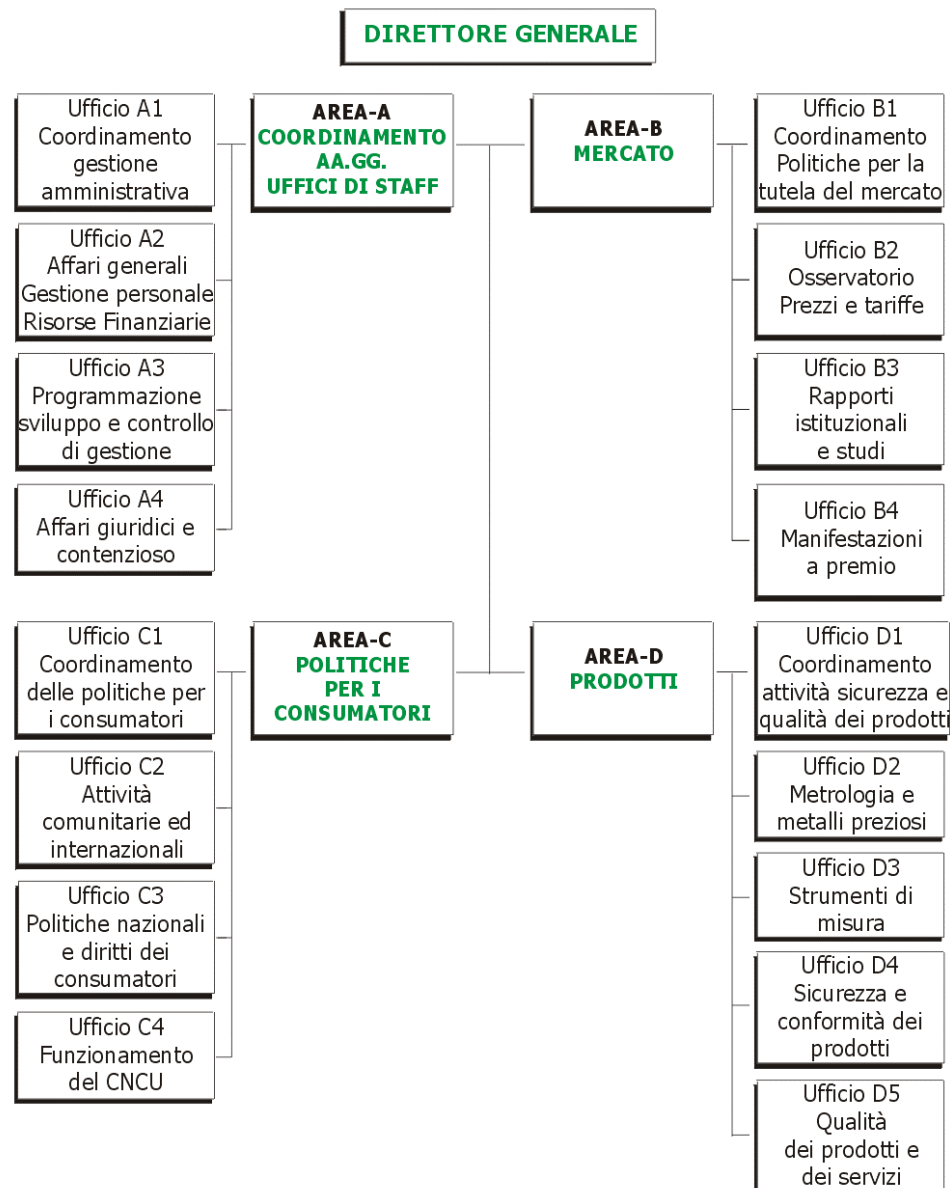
Sviluppo dell'applicazione "Informatizzazione monitoraggio prodotti petroliferi".

La procedura relativa all'attività di monitoraggio dei prezzi dei prodotti petroliferi sarà completata con un modulo applicativo che permetterà in modo automatico, tramite la rete Internet, l'acquisizione dei prezzi direttamente presso gli enti detentori e fornitori dei dati. Lo sviluppo dell'applicazione consentirà la rilevazione settimanale dei prezzi dei prodotti petroliferi (in particolare gli oli combustibili) con riferimento ad un campione adeguatamente rappresentativo anche di realtà regionali.

Oltre al completamento del Piano, un particolare impegno sarà dedicato alla realizzazione e messa a regime del programma di gestione informatica delle funzioni di vigilanza sulle manifestazioni a premio.

Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori

ORGANIGRAMMA



Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori

Via Molise,2-00187 Roma

Direttore Generale Dott. Antonio Liroi

Segreteria tel.0647052910 0647052042-fax 0647052898

e-mail:segreteria.liroi@minindustria.it

AREA - "Coordinamento Affari generali e Uffici di staff"

Ufficio A1

Coordinamento e gestione amministrativa

Dott. Franco Mario Sottile

tel 0647052722

francomario.sottile@minindustria.it

Ufficio A2

Ufficio Affari Generali e gestione del personale e delle risorse finanziarie

Dott. Walter Mario Tucci

tel 0647052734

waltermario.tucci@minindustria.it

Ufficio A3

Programmazione, sviluppo e controllo di gestione

Dott. Piero Francolini

tel 0647052155

piero.francolini@minindustria.it

Ufficio A4

Affari Giuridici e contenzioso

Dott.ssa Enrica Del Casale

Tel 0647052771

enrica.delcasale@minindustria.it

AREA - "Politiche per i Consumatori"

Ufficio C1

Coordinamento delle politiche per i consumatori

Dott. Attilio Mambelli

tel 0647887763 - 0647052509

attilio.mambelli@minindustria.it

Ufficio C2

Attività comunitarie ed internazionali

Dott. Francesco Piccarreta

tel 0647053998

francesco.piccarreta@minindustria.it

Ufficio C3

Politiche nazionali e diritti dei consumatori

Dott.ssa Antonia Martelli

tel 0647052779

antonia.martelli@minindustria.it

Ufficio C4

Funzionamento del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti CNCU

Dott.ssa Antonella d'Alessandro

tel 0647052273

antonella.dalessandro@minindustria.it

AREA - "Mercato"

Ufficio B1

Coordinamento delle politiche per la tutela del mercato

Dott. Felice Lopresto

tel 0647052761

felice.lopresto@minindustria.it

Ufficio B2

Osservatorio prezzi e tariffe

Dott. Alessandro Serra

tel 0647052323

alessandro.serra@minindustria.it

Ufficio B3

Rapporti istituzionali e studi

Dott. Giovanni Savini

tel 0647052456

giovanni.savini@minindustria.it

Ufficio B4

Manifestazioni a premio

Dott. Antonio Porzio

tel 0647052576

antonio.porzio@minindustria.it

AREA - "Prodotti"

Ufficio D1

Coordinamento delle attività per la sicurezza e la qualità dei prodotti

mariasimone.t.diamante@minindustria.it

paolo.francisci@minindustria.it

Ufficio D2

Metrologia e metalli preziosi

Dott. Luigi Manfredi

tel 0647052355

luigi.manfredi@minindustria.it

Ufficio D3

Strumenti di misura

Dott. Gianfrancesco Romeo

tel 0647052307

tel 068416825-Via Bosio, 15-RM

gianfrancesco.romeo@minindustria.it

Ufficio D4

Sicurezza e conformità dei prodotti

Dott.ssa Maria Di Filippo

tel 0647052028

maria.difilippo@minindustria.it

Ufficio D5

Qualità prodotti e servizi

Dott.ssa Maria Rosaria Amoroso

tel 0647052152

mariarosaria.amoroso@minindustria.it