

Consumeeting 2015: cosa è cambiato?

L'era del consumatore interconnesso

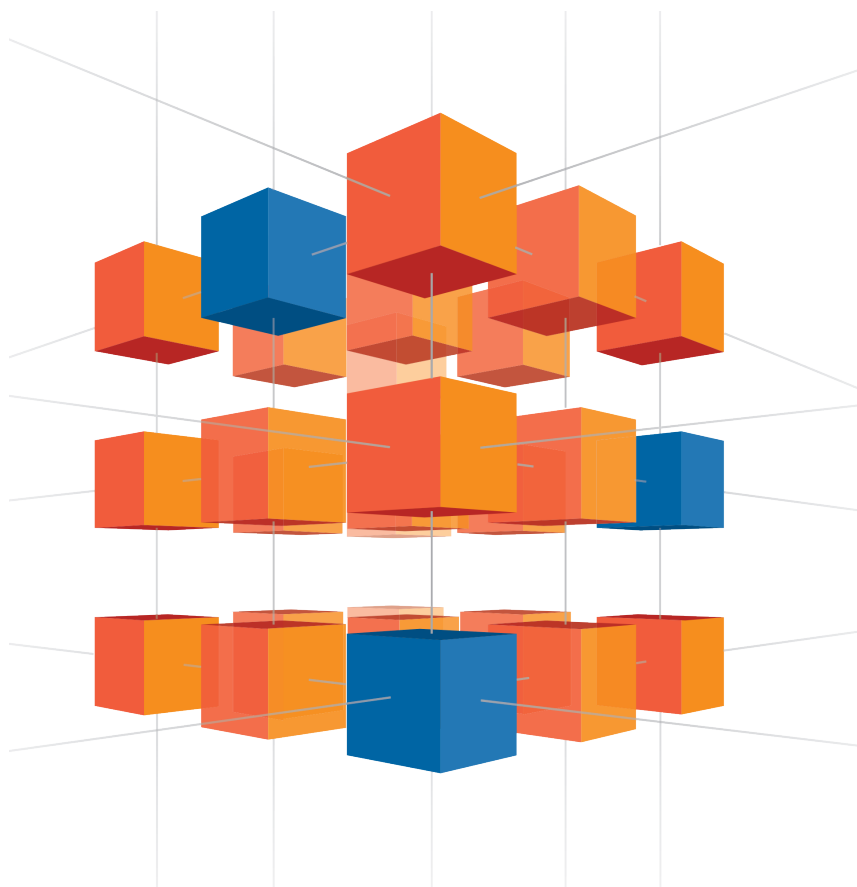
CONSUMEETING 2015

I cambiamenti intervenuti nelle società occidentali in quest'ultimo decennio hanno portato alla nascita di un **nuovo modello di consumatore, caratterizzato da un approccio all'acquisto e da una proattività senza precedenti.**

La tecnologia e il digitale, grazie soprattutto alla diffusione di smartphone e mobile device, sono gli strumenti grazie a cui si registra una maggiore facilità di effettuare scambi di informazioni, costruire reti di relazioni, effettuare acquisti on line e fruire di servizi in maniera più veloce di quanto non lo fosse solo pochi anni fa. **Il consumatore è oggi sempre più interconnesso.**

Così Lamberto Santini, Presidente di Consumers' Forum, ha aperto la terza edizione di Consumeeting, assemblea generale che riunisce i più importanti stakeholder del mondo aziendale e consumerista, tra cui Agos.

Con questo focus Consumers' Forum, nell'ambito dell'evento annuale, ha sviluppato il dibattito sull'uso della tecnologia nell'offerta di servizi erogati dalle farmacie; sui pericoli della rete in materia di farmaci contraffatti; sullo stato dell'arte



della legislazione europea in tema di lotta alla contraffazione, anche on line; sulla protezione della proprietà intellettuale nelle catene di produzione e distribuzione; sull'agenda digitale e sul suo stato di avanzamento in Italia, rispetto alle linee guida e agli obiettivi europei del 2020, nonché rispetto allo sviluppo infrastrutturale della banda larga

nella nostra penisola. Questi alcuni dei temi affrontati lo scorso 12 ottobre presso il centro congressi Roma Eventi, nella tavola rotonda che ha riunito esperti come Giovanni Calabrò, Direttore Generale per la Tutela del Consumatore Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Massimo Casciello, Direttore Generale digitalizzazione e sistema



CONSUMERS' FORUM Chi è...

informativo sanitario Ministero della Salute, Maria Pia Giovannini, Responsabile Area standard regole e guide tecniche e progetti innovativi Agenzia per l'Italia Digitale, Veronica Manfredi, Capo Unità Legislazione Mercato e Consumatori della DG Giustizia Commissione Europea.

Consumers' Forum, think tank che riunisce nel dialogo costruttivo imprese e associazioni di consumatori, lavora dal 1999 in questa direzione: promuovere la cultura consumerista per un mercato più equo, per una cultura del consumo responsabile e per un confronto sempre più ampio tra imprese e consumatori. Un modello dimostratosi vincente sia in Italia che in Europa.



Cambio al vertice per Consumers' Forum



CONSUMERS' FORUM

Si rinnova anche per quest'anno la partecipazione attiva di Agos al tavolo di confronto Consumers' Forum, l'associazione senza scopo di lucro o finalità politiche, che da oltre 10 anni svolge studi, ricerche, formazione ed ogni altra iniziativa diretta alla promozione, allo sviluppo e alla diffusione della cultura del consumo responsabile.

Nel corso dell'Assemblea dei Soci dello scorso 21 luglio, **Consumers' Forum ha rinnovato i vertici dell'Associazione: il nuovo Presidente di Consumers' Forum è Lamberto Santini**, attuale Presidente di Adoc.

Il nuovo Vicepresidente è Mauro Ugolini, Responsabile Rapporti con le Associazioni dei Consumatori di Intesa Sanpaolo. **Ovidio Marzaioli**, già Vice

Segretario Generale di Movimento Consumatori, è **stato nominato nuovo Segretario Generale di Consumers' Forum** ed entrerà in carica da gennaio 2016, sostituendo l'attuale Segretario Generale Giuseppe Mermati, dell'Unione Nazionale Consumatori. Il loro mandato durerà fino al 2018. Nei loro commenti, i prossimi passi dell'Associazione.



Lamberto Santini

“Dopo anni di profonda crisi, avvertita anche da Consumers' Forum, il Paese sta iniziando a intravedere, finalmente, segnali di ripresa. L'impegno del nuovo gruppo dirigente di Consumers' Forum è quello di cogliere e sostenere il vento del cambiamento, accentuando le peculiarità tipiche dell'Associazione, interpretando e concretizzando le richieste e le esigenze dei cittadini, che devono tornare al centro delle politiche delle aziende e dell'associazionismo. Il ruolo del nuovo gruppo dirigente è anche quello di traghettare Consumers' Forum in un nuovo capitolo della sua storia, rafforzando la sua reputazione, ampliando la compagine dei Soci anche con settori di interesse consumerista non ancora presenti, esaltando in questo senso una maggiore collegialità e confronto tra imprese e consumatori. Occorre anche rinnovare l'interesse verso l'Europa, esaltando le esperienze e le eccellenze del consumerismo italiano. È mia intenzione – continua il Presidente Santini - consolidare ulteriormente il ruolo di Consumers' Forum nel rapporto costruttivo con le Authority, con le Istituzioni, con le Università e con i centri di cultura. È mia profonda convinzione, infine, che in questa fase più che mai sia vitale per Consumers' Forum creare e rafforzare sinergie anche con altre reti, sia a livello nazionale che locale, sempre nel segno della tutela del consumatore e nella costruzione di una maggiore e più consapevole cultura consumerista”.



Mauro Ugolini

“Consumers' Forum rappresenta un luogo privilegiato per sperimentare nuove strategie di collaborazione tra aziende, organizzazioni dei consumatori e mondo delle Università e della ricerca. Un luogo unico nel Paese dove poter progettare una utile e reciproca contaminazione”.



Ovidio Marzaioli

“È importante dare continuità al lavoro di questi anni ma anche immettere nuova linfa sia di idee che di partecipazione per rinvigorire il ruolo di Consumers' Forum quale agorà di confronto costruttivo tra le parti, fucina di idee e soprattutto luogo per la contaminazione degli interessi delle parti che rappresenta. Un impegno ed un obbligo nell'ambito dei più generali rapporti delle parti sociali, in un momento di grave crisi economica come quella in cui l'Italia si dibatte, riguarda sicuramente la formazione consumerista ma anche il rinnovato impegno di effettivo catalizzatore dell'istituto della negoziazione paritetica all'interno della grande famiglia delle ADR europee.”

Concepita come luogo di confronto e riflessione comune per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori ed imprese, **Consumers' Forum dal 1999 lavora alla creazione di tavoli di confronto, di luoghi di ricerca e formazione per lo sviluppo, la promozione e la diffusione della cultura del consumo responsabile**, grazie al fondamentale e originale contributo tecnico-scientifico del mondo universitario e della ricerca. L'obiettivo finale è quello di promuovere insieme un'evoluzione delle politiche consumeriste al fine di migliorare la qualità di vita dei cittadini. Ma non solo. Non si può trascurare il ruolo di Consumers' Forum nello stimolare il dibattito attorno a grandi temi consumeristi. Ne sono dimostrazione le ricerche che ogni anno l'associazione commissiona a Università o Istituti di ricerca.

I soci di Consumers' Forum

Agos, ASSTRA, Centromarca, Federdistribuzione, Federfarma, Ferrovie dello Stato, Intesa Sanpaolo, Monte dei Paschi di Siena, Poste Italiane, Tim, Unioncamere, Università degli studi di Catania, Università degli studi Roma Tre, Università degli studi di Siena, Università degli Studi Roma Tor Vergata, Università degli studi di Torino, Utenti Pubblicitari Associati, Vodafone, Wind, Acu, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Prospettive, normative e tutela: l'importanza della collaborazione tra Agos e Consumers' Forum

La collaborazione tra Agos e Consumers' Forum è nata nel 2010, come naturale evoluzione di un percorso dedicato all'ambito trasparenza e relazioni esterne.

L'obiettivo delle attività realizzate in questo ambito nascono dal desiderio di superare la tradizionale diffidenza e le difficoltà di dialogo tra le imprese e chi rappresenta la tutela dei diritti dei singoli, attraverso la promozione di soluzioni e iniziative volte a favorire lo sviluppo di un'educazione al consumo consapevole, orientando il consumatore e l'impresa verso una maggiore qualità e sicurezza. Per Agos e per tutte le aziende che ne fanno parte, Consumers' Forum rappresenta un **prezioso momento di dialogo e confronto su tematiche di comune interesse, attraverso l'ideazione di attività concrete realizzate dai componenti allo scopo di contribuire alla corretta relazione tra la domanda e l'offerta di beni e servizi**, in un quadro generale di compatibilità ed equità sociale secondo le linee di sviluppo dell'Unione Europea. Grazie all'incontro tra associazioni dei consumatori, imprese, mondo accademico e della ricerca, istituzioni pubbliche nazionali e internazionali, sono implementate attività di miglioramento del livello di informazione e trasparenza sulla qualità e la sicurezza dei prodotti e servizi, pubblici e privati e sulle relative normative nazionali, comunitarie ed Internazionali.