



1 dicembre 2011

pagina
4

Consumers' Forum: dialogo aperto tra consumatori e Authority

È diventato ormai un appuntamento annuale, il **convegno "Authority e Consumatori: dialogo aperto"**, al quale hanno partecipato, anche per questa edizione, i presidenti delle Authority garanti e rappresentanti di istituzioni, imprese e associazioni dei consumatori.

Promotore dell'iniziativa, Consumers' Forum - associazione che riunisce le più grandi imprese italiane e le maggiori associazioni dei consumatori - che, in un periodo in cui si discute della necessità di dare risposte all'Unione europea in merito alla regolamentazione di settori strategici del paese, ha deciso di rispondere mettendo in luce, **nel suo IV Rapporto Annuale**, gli aspetti tecnico-scientifici delle novità legislative inerenti le attività delle Authority indipendenti e la tutela dei diritti dei consumatori.

Nel rapporto sono analizzate le **numerose iniziative svolte dalle diverse Authority a tutela del consumatore**, quali ad esempio: servizi di assistenza diretta al cittadino tramite lo "Sportello del consumatore", sistemi di ricerca e comparazione delle offerte tariffarie come il "Trova offerte" da

parte dell'Aeeg; l'inserimento delle norme relative al credito al consumo all'interno del Testo unico bancario (Tub) che hanno consentito alla Banca d'Italia di intervenire in tema di correttezza dei rapporti tra intermediari e clientela; il rafforzamento delle forme di tutela extragiudiziale delle controversie tramite le attività dell'Arbitro bancario e finanziario e della Camera arbitrale e di conciliazione della Consob.

Per quanto riguarda l'Antitrust il rapporto si sofferma sulla "procedura con impegni" in materia sanzionatoria analizzando i rischi di un indebolimento del potere di deterrenza della sanzione. Nuove frontiere per la tutela della privacy in ambito sanitario (cartella elet-

tronica - telemedicina) e sul versante della e-privacy legata allo sviluppo del social network.

Sono state illustrate inoltre le novità regolamentari sulla **prevenzione delle frodi** in ambito assicurativo. Nei settori di competenza di Agcom il rapporto analizza le norme di recepimento delle direttive in materia di Tv (digitale terrestre, product placement) evidenziando i ritardi nel recepimento della riforma in materia di telecomunicazioni con riflessi sulla tutela degli utenti.

Dall'indagine è emersa la necessità di una maggiore indipendenza, efficacia e incisività da parte delle Authority indipendenti, mentre dal lato delle associazioni un maggiore coordinamen-

to, sinergia e compattezza per assicurare una tutela più efficace dei diritti dei consumatori.

"La presenza oggi dell'Authority di vigilanza sui servizi e forniture di lavori pubblici (Avcp) - **ha evidenziato Sergio Veroli, presidente di Consumers' Forum** - dimostra la trasversalità dell'approccio al diritto dei consumatori che assume ormai un ruolo sempre più importante nella determinazione delle politiche di interesse generale. In ogni caso, se davvero si vuole dare nuovo impulso alla liberalizzazione dei servizi, è chiaro che vanno rafforzate le Authority, mentre risulta inutile creare Agenzie ministeriali in settori cruciali quali trasporti, servizio idrico e servizi postali".

