

I consumatori e la normazione: un accordo strategico per una partecipazione attiva

A cura di Elena Mocchio - Responsabile Ufficio Sviluppo Progetti, Direzione Relazioni esterne, sviluppo e innovazione



dossier

La parola d'ordine è "partecipare". Influire sulle strategie ed i contenuti dell'attività di normazione tecnica, svolgere un ruolo attivo e far sentire la propria voce prendendo parte ai tavoli di lavoro nazionali, europei e internazionali. Lo sforzo non è da poco, ma vale sicuramente la pena raccogliere la sfida, essere parte attiva, farsi promotori delle esigenze e delle istanze dei consumatori e contribuire a migliorare la sicurezza, la qualità e l'affidabilità dei prodotti e dei servizi. Questo è l'impegno che, attraverso la firma di un accordo strategico, UNI e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) hanno deciso di condividere. Si tratta di un passo formale importante che intende promuovere e consolidare un dialogo sistematico tra il complesso mondo della normazione volontaria e le rappresentanze nazionali dei consumatori. Lo scopo è quello non solo di individuare strategie e modalità operative per finalizzare progetti comuni, ma fornire anche strumenti concreti di intervento, grazie ad una puntuale attività di "alfabetizzazione" e formazione - espressamente pensata per favorire la partecipazione di questa importante parte del mercato - che illustri le regole, le modalità di partecipazione ed il funzionamento del mondo della normazione tecnica.

In una prospettiva dove la normazione volontaria deve necessariamente raccogliere attorno ai propri tavoli di lavoro tutte le parti che rappresentano i diversi interessi del mercato - mondo produttivo, pubblica amministrazione e società civile - i rappresentanti dei consu-

matori non possono mancare. Il mondo della normazione, insomma, per poter davvero contribuire, come afferma il Parlamento europeo, all'innovazione e allo sviluppo sostenibile, al rafforzamento della competitività dell'Unione e al consolidamento del suo ruolo nel commercio internazionale, e a concorrere al benessere dei cittadini, deve fare tutti gli sforzi necessari per far sì che rappresentanti dei consumatori competenti e preparati partecipino attivamente alla propria attività. Molti e molto vari sono i campi in cui i consumatori sono chiamati ad esprimere il proprio parere e a dare il proprio contributo. Le norme tecniche infatti trattano i più disparati aspetti della quotidianità, a partire dai prodotti che acquistiamo, per arrivare ai servizi di cui usufruiamo in quanto utenti e cittadini. Non c'è momento nell'arco della giornata in cui la nostra strada non incroci quella di una qualche norma, sia essa relativa ai requisiti di sicurezza di un prodotto ed alle relative prestazioni, o tratti la sostenibilità ambientale e la responsabilità sociale di un'impresa, la qualità di un servizio, o le competenze e caratteristiche auspiccate di un professionista.

A livello europeo, ANEC in rappresentanza delle associazioni dei consumatori, ed a livello internazionale ISO COPOLCO, lavorano affinché i consumatori possano influenzare le politiche e le strategie in materia di tutela dei consumatori e promozione della partecipazione delle loro rappresentanze alle attività di normazione. Certamente non è cosa di poco conto. L'impegno richiesto è complesso, one-

roso in termini di tempo e di risorse - soprattutto in considerazione del fatto che se ne sollecita la presenza assidua ai lavori - e diventa dunque fondamentale individuare le priorità sulle quali è necessario concentrarsi per raggiungere l'ambizioso traguardo di vedere sempre meglio e più tutelati la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori. Ma qualche successo è già stato raggiunto e tra altri è degno di nota il ruolo svolto dalle rappresentanze dei consumatori nella elaborazione e finalizzazione della UNI ISO 26000 sulla responsabilità sociale delle organizzazioni. E' uno tra tanti esempi, ma il suo valore è emblematico se si pensa che questa norma è stata fortemente voluta e sostenuta da COPOLCO. I consumatori, infatti, hanno un ruolo di primaria importanza nella definizione della responsabilità sociale, ad essi sono riconosciuti diritti quali la soddisfazione dei bisogni fondamentali, il diritto ad un adeguato standard di vita, il miglioramento delle condizioni di vita e la disponibilità dei prodotti e servizi essenziali, compresi quelli finanziari. Insomma, la voce dei consumatori va ascoltata ed è per questo motivo che abbiamo voluto concludere il Dossier con un'intervista ad una consumatrice. Lo abbiamo chiesto alla rappresentanza del mondo delle casalinghe: cosa pensa dell'attività svolta da UNI, quale il suo valore, i punti di forza e le criticità? Ma soprattutto, cosa ci si aspetta che UNI possa fare in modo che sul mercato i consumatori trovino sempre più prodotti e servizi a norma?