

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?

Il ruolo del CNCU e l'attività di normazione volontaria

Nell'ambito della giornata dedicata al primo incontro formativo sul tema del rapporto tra la normazione volontaria e la tutela dei consumatori, tenutasi al Ministero dello Sviluppo Economico nello scorso mese di giugno, è intervenuto il dottor Gianfrancesco Vecchio, Direttore generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico. Gianfrancesco Vecchio, oltre che nella veste di dirigente ministeriale, è intervenuto, in sostituzione del Sottosegretario De Vincenti, in qualità di presidente delegato del Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), l'organo consultivo istituzionale in cui sono rappresentate le associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale e con cui l'UNI ha concordato ed organizzato la prima di una serie di iniziative volte a sensibilizzare i consumatori e gli utenti e le loro associazio-

ni sull'importanza e sul ruolo della normazione tecnica nella vita di ogni giorno, al fine di promuovere un uso corretto e sicuro di beni e servizi e inquadrabile nell'attività volta ad indurre il mercato, anche nella sua parte imprenditoriale, a comprendere il vantaggio competitivo che può derivare dall'adottare una politica di responsabilità e di prevenzione basata anche sul rispetto della normazione tecnica. Tutto questo nell'ottica di unificazione operata alcuni anni fa, della Direzione generale competente in materia di consumatori con quella competente in materia di vigilanza sul mercato, nell'idea che le due funzioni possono e devono essere sinergiche, così come possono essere sinergici gli interessi dei consumatori e quelli delle imprese più corrette.

Qualità, sicurezza e prevenzione sono valori che ispirano l'operato delle associazioni dei consumatori e del CNCU ed è pertanto evidente quanti siano i possibili punti di incontro tra il mondo consumerista e quello della standardizzazione o normazione, ovvero del-

CNCU

Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale, è stato istituito con la legge 30 luglio 1998, n° 281, confluita nel Codice del consumo (decreto legislativo n.206/2005).

I compiti assegnati dal legislatore al Consiglio sono finalizzati a contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.

Il Consiglio ha sede presso il Ministero dello Sviluppo Economico (Dipartimento per le imprese e l'internazionalizzazione – Direzione Generale per il Mercato, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica) ed è presieduto dal Ministro o da un suo delegato.

Il CNCU dura in carica tre anni e attualmente svolge il proprio mandato in base al DPCM del 12 luglio 2012.

Ad oggi, è composto dalle associazioni dei consumatori riconosciute secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs 206/2005) e da un rappresentante designato dalla Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

Il Consiglio invita alle proprie riunioni rappresentanti delle associazioni di tutela ambientale riconosciute e delle associazioni nazionali delle cooperative dei consumatori. Può altresì invitare rappresentanti di enti e organismi che svolgono funzioni di regolamentazione o di normazione del mercato, di categorie economiche e sociali interessate, di pubbliche amministrazioni competenti, nonché esperti delle materie trattate.



la creazione, attraverso una procedura condivisa, democratica, volontaria e trasparente delle norme tecniche volontarie che regolano la produzione di beni e di servizi nel rispetto dei principi condivisi, mediante un modello di rappresentanza tripartita, ossia un modello nel quale l'auto-regolamentazione del mercato è affidato al consenso ed alla partecipazione del mondo dell'impresa, della pubblica amministrazione e della società civile.

Il CNCU ha fatto già da tempo la scelta strategica di collaborare, anche attraverso la presenza diretta all'interno di specifici organi tecnici, con enti operanti a livello nazionale ed internazionale nel campo delle attività di standardizzazione, certificazione ed accreditamento. Al riguardo vi è stata nel corso del 2011 una accelerazione quando, in un'ottica di reale prevenzione dalle possibili



ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE FANNO PARTE DEL CNCU

Il CNCU è presieduto dal Ministro o da un suo delegato ed è composto da un rappresentante per ciascuna delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco nazionale tenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal rappresentante delle Regioni e delle Province Autonome, designato dalla Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome.

Le associazioni del CNCU sono:

ADICONSUM

ADUSBEF

ALTROCONSUMO

Associazione di difesa e orientamento consumatori - ADOC

Associazione Consumatori Utenti - ACU

ASSOCONSUM

ASSOUTENTI

Casa Del Consumatore

Centro Tutela Consumatori e Utenti - CTCU

Cittadinanzattiva

CODACONS

Codici - Centro per i Diritti del Cittadino

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

Lega Consumatori

Movimento Consumatori

Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori

(elenco tratto da www.tuttoconsumatori.it)



lesioni ai diritti ed agli interessi del cittadino e consumatore, il CNCU ha siglato un protocollo d'intesa con l'UNI, dando così avvio ad un dialogo sistematico tra il mondo della normazione e quello dei consumatori, un dialogo che ha lo scopo di migliorare la capacità di individuare percorsi e progetti comuni per mezzo di un Piano annuale di intervento condiviso.

Attraverso questo piano di collaborazione, le associazioni dei consumatori saranno, dunque, coinvolte come attori non secondari nelle Commissioni Tecniche UNI, selezionate di volta in volta sulla base dei temi a maggiore impatto per i consumatori e, inoltre, saranno anche destinatarie di un programma di formazione specifica, volto a creare al loro interno operatori specializzati, in grado di arricchire la propria professionalità in campo consumerista per merito del bagaglio di competenze tecniche proprie dell'attività di standardizzazione. Da tali premesse, trae forza e origine l'idea di organizzare i seminari di "Alfabetizzazione UNI", un ciclo di incontri che si terrà nel corso del secondo semestre 2012 e nel 2013 in diverse aree del Paese, anche grazie al sostegno ricevuto

dalle Amministrazioni Regionali, e di cui la giornata di formazione, tenutasi a Roma nella Sala Parlamentino "Umberto la Monica" presso la storica sede del Ministero dello Sviluppo Economico, segna il debutto.

Si tratta di un'iniziativa molto importante poiché fondamentale è il ruolo svolto dalla normazione volontaria tecnica a favore della tutela dei consumatori e dei loro interessi, e non soltanto degli interessi fondamentali alla salute e sicurezza, ma anche degli interessi economici a poter reperire sul mercato prodotti e servizi di qualità. Le attività di normazione, infatti, non sono da tempo più limitate alla standardizzazione di componenti e misure per l'uso industriale, ma spaziano in settori sempre più rilevanti anche per i cittadini ed i consumatori, per garantire sicurezza e qualità di beni e servizi, dalle attività professionali non regolamentate, agli alimenti e bevande, agli imballaggi, alla responsabilità sociale delle organizzazioni, al settore del tessile e dell'abbigliamento, al turismo, agli impianti e attrezzi sportivi, ai mobili.

L'iniziativa di alfabetizzazione è altresì importante perché sancisce una svolta nel co-

stituire un'evoluzione dell'orientamento dei due "attori" che qui si incontrano.

Per l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione, l'occasione rappresenta una sfida per fare della verifica della normazione con tutti gli interessati, e non solo con una parte di essi, un obiettivo reale e non formale. L'UNI dimostra in tal modo interesse, infatti, ad una presenza dei consumatori nell'ambito del suo sistema di organi tecnici che non sia solo rituale, quasi a copertura formale ed "alibi" di scelte che restano fatte da altri, bensì ad una partecipazione e ad un contributo reale. Proprio per tali ragioni, l'UNI investe sulla formazione dei propri interlocutori.

Un'evoluzione di orientamento per le associazioni dei consumatori, che hanno così la possibilità di non limitarsi ad un importante, ma talora poco efficace e comunque ridotto, ruolo di critica e di denuncia, ma potranno altresì sfidare e sollecitare le loro capacità a fornire tutela agli interessi dei consumatori attraverso la partecipazione responsabile ed attiva alla costruzione delle norme. Secondo Gianfrancesco Vecchio, una partecipazione di tale natura ai lavori di normazione da parte delle associazioni dei consu-

matori rappresenta la vera novità. Il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, fin dalle prime fasi nella costruzione delle norme tecniche, non implica infatti una rinuncia al tradizionale ruolo critico relativamente a prodotti difettosi e servizi carenti, ruolo che rimane fondamentale, ma è espressione della conquista anche di un ruolo partecipativo, che permette di fornire un contributo critico proprio alla elaborazione e definizione dei contenuti delle norme volontarie, per garantire sin dalle prime fasi la miglior tutela possibile dell'interesse dei consumatori, certamente con maggiore responsabilità, ma anche con maggiore efficacia. Naturalmente, l'avvio di questo nuovo dialogo tra UNI e CNCU è un primo passo e non un punto di arrivo. Emergono ancora difficoltà e resistenze e, comunque, rimane molto lavoro da svolgere assieme. E ciò dà il segno che l'interesse, l'attenzione ed il nuovo atteggiamento in materia richiede un'attenta opera di diffusione e non è un dato che possa intendersi come già acquisito.

Gianfrancesco Vecchio

Direttore generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello sviluppo economico

L'importanza del coinvolgimento dei consumatori nella normazione

Il processo di collaborazione avviato tra UNI e CNCU nel corso di questi ultimi anni ha portato alla definizione di un Protocollo d'intesa in cui sono stati individuati gli obiettivi della collaborazione tra le due organizzazioni. Si favorisce così un'ulteriore apertura verso una più significativa partecipazione dei consumatori ai lavori tecnici della normazione, superando anche, in un certo senso, gli ambiti di operatività delle diverse associazioni. È questa dunque una sfida che le associazioni dei consumatori possono cogliere per farsi parte attiva nella individuazione e rappresentazione ai tavoli di lavoro della normazione delle esigenze dei consumatori in materia di prestazioni, caratteristiche, garanzie dei prodotti e servizi di loro interesse e, con riferimento alla attività normativa sulle professioni non regolamentate, le caratteristiche auspiccate dei professionisti che le esercitano. La normazione tecnica copre ampi spazi di attività, che vedono, alla fine della loro operatività, le persone, siano essi lavoratori, consumatori, cittadini. Per questa ragione la partecipazione dei consumatori ai tavoli della normazione è importante. È la voce dell'u-



tenza che ha modo di contribuire alla definizione degli aspetti di riferimento degli elementi che dovranno caratterizzare i prodotti ed i servizi che saranno presentati sul mercato dai produttori - fornitori, per rispondere alle necessità ed ai bisogni del consumatore/utente.

La normazione nel tempo ha evoluto la sua funzione di strumento per "il controllo dei tempi e dei costi della produzione" per divenire, anche per espressa indicazione della Commissione europea, uno strumento per "fornire soluzioni", per facilitare i punti di incontro ed equilibrio tra i produttori di beni e servizi e i consumatori degli stessi beni e servizi.

Ha detto in proposito Jeremy Rifkin, teorico della 3ª rivoluzione industriale: "Stiamo entrando nel capitalismo distribuito, dove il rapporto da avversario tra venditore e compratore è sostituito dalla relazione collaborativa tra fornitore ed utilizzatore".

Una funzione, un ruolo che va esercitato con la fattiva presenza ai lavori della normazione dei rappresentanti dei diversi attori del mercato. Credendo nella sua potenzialità di prevenzione per la quale, al fine di controbilanciare l'asimmetria informativa degli interessi rappresentati e garantire l'equilibrio delle parti, è però indispensabile che gli enti di normazione possano contare sul sostegno della rappresentanza dei consumatori e di tutte le categorie che la Commissione europea, per la difficoltà ad accedere ai lavori di normazione considera "deboli" (consumatori, sindacati, ambientalisti, PMI).

Per conseguire questo importante obiettivo diventa di cruciale importanza fornire alle associazioni dei consumatori gli strumenti per entrare nel mondo della normazione ed è con questo fine che UNI ha predisposto un

programma di "alfabetizzazione" che metta in luce il nesso esistente tra le esigenze dei consumatori/utenti e la necessità che le loro rappresentanze svolgano una piena e coerente attività di tutela dei loro diritti nel sistema della normazione volontaria - nazionale, europea ed internazionale - in una logica e una cultura di prevenzione. I processi in uso per la definizione delle norme tecniche consensuali, le modalità di partecipazione e gli strumenti esistenti per portare la voce dei consumatori diventano dunque importanti elementi per favorire la comprensione del valore e del ruolo della normazione volontaria.

Ma perché impegnarsi a capire e ad usare la normazione tecnica?

È ancora opinione comune che le norme UNI siano "roba solo per le grandi industrie"? Non è così. Meglio, non è più così.

La normazione nel tempo - sia per sollecitazione dei mercati, sia per indicazione della Commissione europea, sia per scelta degli enti di normazione - è divenuto uno strumento al servizio di ogni operatore del sistema socio - economico (impresa, PPAA, parti sociali), ma nella realtà il destinatario finale di qualsiasi attività della "normazione tecnica consensuale" è la persona, l'individuo che (a seconda del punto di vista dal quale lo si affronta) può essere:

- un imprenditore, un manager o un professionista che ha bisogno di riferimenti tecnici per ridurre gli sprechi, innovare prodotti e processi, accedere a nuovi mercati per mantenere il successo dell'organizzazione e quindi l'occupazione;
- un amministratore pubblico che deve garantire ai cittadini la qualità e la sicurezza delle strutture che mette a disposizione e dei servizi che eroga;

- un lavoratore che ha bisogno che i luoghi e gli strumenti di lavoro siano sicuri e salubri;
- un consumatore che vuole spendere i propri soldi comprando i prodotti/servizi migliori, che garantiscano le prestazioni che promettono, che siano sicuri, di qualità, compatibili con l'ambiente; un consumatore che vuole dei riferimenti riconosciuti e super partes in base ai quali fare valere i propri diritti - anche in sede giudiziaria - senza essere vittima delle asimmetrie informative ed economico/finanziarie tipiche dei mercati.

In un momento di evidente crisi istituzionale, di sfiducia nella politica, la normazione tecnica, con i principi che ne caratterizzano il funzionamento - volontarietà, trasparenza, democraticità, consensualità - è uno strumento per avvicinare l'obiettivo del "legiferare meglio", per ridurre la necessità della delega alla politica, per migliorare attraverso i sistemi di rappresentanza, come il CNCU, la percezione partecipativa del cittadino alla costruzione delle regole del sistema.

Le norme oramai sono presenti in ogni aspetto della vita quotidiana. Ci si accorge della loro importanza però quando non ci sono o non sono applicate e viene così a mancare il riferimento - certo e condiviso - su "come fare bene le cose" per vivere meglio. Grazie ad esse, ogni pezzo del delicato equilibrio socio-economico alla base della vita moderna combacia con l'altro.

Le norme inoltre hanno un potenziale di utilità rilevante per il consumatore e l'intera società se applicate e verificate con sistematicità nei diversi processi che impattano sulla qualità della vita come ad esempio nel caso:

- delle caratteristiche antisismiche delle costruzioni,
- dei sistemi di rintracciabilità nel settore agroalimentare,
- dei requisiti per i pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali,
- dell'efficienza energetica degli edifici.

Qualcuno potrebbe però obiettare: ma non bastano le leggi?

I provvedimenti cogenti definiscono "cosa fare". Non sono però in grado, per la stessa natura dei processi che li generano, di stabilire "come farlo". Questo è il compito delle norme tecniche! Tra la normazione tecnica e la legislazione esiste infatti un rapporto stretto, a volte inevitabile, ma anche complesso: sono numerosi infatti i provvedimenti di legge che fanno riferimento - genericamente o con preciso dettaglio - alle norme tecniche, a volte obbligatoriamente altre solo come via preferenziale, ma non unica, verso il rispetto della legge.

Attraverso l'Atto Unico (1986) e il Mercato

Unico (1992) si è pervenuti negli anni ad un vero e proprio diritto comunitario della protezione dei consumatori, cui hanno contribuito in modo significativo il Trattato di Amsterdam (1999) e la Direttiva 2011/83/UE.

La protezione della salute, della sicurezza e degli interessi economici dei consumatori, nonché la promozione dei loro diritti all'informazione, all'istruzione e ad organizzarsi per difendere i propri interessi, ne costituiscono gli obiettivi fondamentali. L'Europa - inoltre - oggi riconosce che *"le norme svolgono un ruolo importante nel facilitare la penetrazione sul mercato di beni innovativi e nel ridurre i costi di produzione"*. Vale a dire che la normazione tecnica è un perno fondamentale dell'intero sistema socio-economico. Di più: è uno strumento e insieme un'opportunità di sviluppo che va opportunamente seguita, incrementata e che le rappresentanze dei consumatori devono presidiare adeguatamente.

Se i contributi degli esperti del mondo economico, industriale, della ricerca e della pubblica amministrazione sono essenziali per assicurare la validità tecnica delle norme, vi è un aspetto di democrazia di processo non meno importante, relativo alla garanzia di ampia rappresentatività delle componenti interessate e materialmente coinvolte in tutti i passi che portano all'approvazione di una norma.

Ma l'influenza dei consumatori sulla normazione va vista anche in relazione ai benefici che questa esercita sull'industria e sulla società. Se un processo normativo a cui abbia partecipato il consumatore genera norme più efficaci perché più rispondenti alle esigenze del mercato, la stessa partecipazione al processo genera a sua volta un consumatore più informato, più attento ed esigente nelle scelte, più recettivo alle informazioni. La domanda di prodotti e servizi conformi a precisi riferimenti qualitativi verrà dunque incoraggiata proprio da comportamenti che la stessa norma avrà contribuito a creare. Questa è la funzione "pedagogica" della norma: aumentare la conoscenza, la capacità di scelta, l'autonomia e l'indipendenza delle persone, dei consumatori. L'alleanza tra il mondo della normazione e i consumatori è però ostacolata da diverse e oggettive difficoltà: talvolta è la stessa complessità e natura tecnica dei temi; talvolta la tempistica o le limitate risorse a disposizione.

Il processo di coinvolgimento dei consumatori nelle attività di normazione è comunque irreversibile ed il futuro Regolamento sulla normazione europea (COM 315) - che sarà approvato entro il 2012 per entrare in vigore il 1° gennaio 2013 - lo rafforzerà ulteriormente.

Il Regolamento sviluppa la Risoluzione del

Parlamento europeo del 21 ottobre 2010 sul futuro della normazione europea e - tra gli altri - si prefigge di:

- allargare al settore dei servizi la possibilità di utilizzare le norme tecniche a supporto della legislazione UE,
- consentire una maggiore rappresentanza degli stakeholders "deboli" nella normazione.

Tra i "considerando" della proposta di Regolamento ricorrono più volte le affermazioni di utilità reciproca che possono derivare dalla più stretta collaborazione tra gli enti di normazione e le rappresentanze degli "interessi sociali", dove i primi possono fare norme "più complete" e i secondi avere strumenti che obbligano le organizzazioni a realizzare/erogare prodotti/servizi migliori. Vi sono inoltre specifici auspici che la partecipazione dei consumatori alle attività di normazione venga facilitata - in tutti i modi - e che gli strumenti di finanziamento pubblico per sostenerne i costi vengano mantenuti dalla Commissione europea anche dopo il 31 dicembre 2013, data di cessazione di quelli attualmente vigenti.

La proposta di Regolamento prevede il coinvolgimento degli stakeholders "deboli" anche tramite le organizzazioni europee di rappresentanza (ANEC, ECOS, ETUI, Normapme), ma non unicamente per il tramite di esse, riflettendo correttamente la corrente prassi basata sul principio di delegazione nazionale. Inoltre definisce i livelli di intervento ai quali si dovrà esplicitare l'azione di questi stakeholders: da quello politico/strategico a quelli più operativi - quali le proposte di nuovi argomenti normativi, discussioni nei comitati tecnici, commenti ai progetti di norma, revisione delle norme esistenti - fino alla diffusione delle informazioni sull'attività svolta. Il riconoscimento e l'apertura delle porte da parte del sistema di normazione europeo oltre ai diritti stabilisce anche dei doveri, ma la posta in gioco - il miglioramento della tutela dei consumatori in un'ottica di prevenzione - è determinante per la credibilità delle organizzazioni consumeriste.

In conclusione, le norme ci aiutano, sempre, perché salvaguardano e facilitano la vita quotidiana. Ci indicano la via per comprendere, costruire, produrre, commerciare consumare meglio. Sono i pilastri dei più elevati valori dell'economia di mercato. Sono il segno di una volontà comune di progresso, di sviluppo economico, di miglioramento della qualità della vita. A vantaggio di tutti.

La normazione, insomma, è un gioco di squadra.

Piero Torretta
Presidente UNI

Il protocollo d'intesa tra UNI e CNCU

Nelle Linee Politiche UNI 2011-2013 è sancito quale impegno prioritario il "coinvolgimento delle parti interessate". Anche il Parlamento europeo ha recentemente ribadito che la partecipazione appropriata e bilanciata alla normazione volontaria costituisce uno dei valori più importanti, che si esplicita nella capacità di aggregazione e di costruzione di un consenso condiviso in tutte le fasi del processo normativo, dalla definizione dell'intervento strategico, al coordinamento delle attività tecniche fino alla partecipazione attiva nella definizione dei contenuti normativi negli Organi Tecnici nazionali, europei ed internazionali.

In una visione tripartita delle partecipazioni (mondo produttivo, pubblica amministrazione e società civile), che garantisca la presenza di tutte le parti economiche e sociali, soprattutto per quei temi di maggior impatto sull'intera collettività, è necessario rafforzare il contributo delle categorie ritenute più deboli, ovvero quelle che presentano storicamente maggiori difficoltà di rappresentanza e coinvolgimento. In particolare deve essere rafforzato il dialogo con i consumatori.

Infatti, è stato riconosciuto che non è sufficiente per le rappresentanze dei consumatori garantire la propria tutela partecipando al solo dibattito politico, legislativo e giuridico. Basti ricordare che nell'Unione europea si è saldamente affermato il principio del nuovo approccio comunitario, modello di creazione delle regole di libero mercato secondo il quale il legislatore europeo definisce i principi cardine a protezione dei diritti fondamentali dei cittadini, in particolare a tutela della salute e della sicurezza, rimandando alla normazione volontaria la definizione consensuale degli aspetti tecnici, attraverso gli Enti di Normazio-

PIANO DI INTERVENTO UNI - CNCU

Per ottimizzare le risorse disponibili, facilitare, promuovere e meglio coordinare la partecipazione dei rappresentanti dei consumatori e degli utenti alle attività di normazione, UNI e CNCU hanno deciso di concentrare l'attenzione sulle attività di pre-normazione e normazione delle seguenti tematiche prioritarie per i consumatori/utenti

- qualificazione dei servizi al cittadino, con particolare riferimento ai call center, all'educazione e consulenza finanziaria, all'erogazione di energia, alla distribuzione/depurazione dell'acqua, al trasporto pubblico, alla raccolta rifiuti ed al turismo;
 - qualificazione delle professioni, con particolare attenzione alle prestazioni erogate ai cittadini nell'area del benessere della persona;
 - garanzia dei prodotti al consumo, con particolare riferimento alla sicurezza alimentare, all'abbigliamento, agli ambienti domestici, alle attività del tempo libero, considerando anche gli imballaggi, la sostenibilità ambientale, l'etichettatura, l'accessibilità e la contraffazione.
- nominando dei rappresentanti del CNCU nelle Commissioni Tecniche UNI.

UNI rende disponibile a CNCU le informazioni trasversali di interesse dei consumatori/utenti relative ad

- attività normativa puramente nazionale UNI
- attività normativa europea CEN ed internazionale ISO

Considerato che ISO e CEN attuano le loro politiche a tutela dei consumatori avvalendosi di strutture - rispettivamente COPOLCO e ANEC - appositamente dedicate a recepire e riflettere le esigenze dei consumatori, evidenziando così l'importanza del loro diretto coinvolgimento nelle attività di normazione europee ed internazionali, si è deciso che

- CNCU costituisca il punto di contatto di ANEC in Italia e che il flusso di informazioni coinvolga UNI affinché si possa portare in Europa la voce dei consumatori attraverso i canali nazionali;
- CNCU indichi tramite UNI un proprio rappresentante in COPOLCO affinché si possano rappresentare i consumatori italiani sui tavoli del dibattito strategico della normazione internazionale.

ne del Sistema CEN-CENELEC-ETSI, di cui UNI costituisce la rappresentanza in Italia.

Lo stesso Parlamento europeo, con la risoluzione del 21/10/2010 sul futuro della normazione europea, ha riconosciuto il ruolo essenziale delle norme tecniche, quale strumento atto a rispondere alla crescente necessità, nella politica e nella legislazione, di documenti in grado di garantire la sicurezza dei prodotti, l'accessibilità, l'innovazione,

l'interoperabilità e la protezione ambientale, sottolineando in particolare che:

- la normazione deve contribuire all'innovazione e allo sviluppo sostenibile dell'Europa, a rafforzare la competitività dell'Unione, a consolidare il suo ruolo nel commercio internazionale ed a concorrere al benessere dei cittadini;
- è necessario garantire che tutti i soggetti interessati - in particolare quelli che rap-



PROGRAMMA DI ALFABETTIZZAZIONE NORMATIVA PER LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI/UTENTI

UNI e CNCU si sono impegnati a promuovere un'attività di alfabetizzazione e di formazione circa la funzione, le procedure e le attività di UNI, attraverso corsi specifici per le associazioni dei consumatori e degli utenti, con la finalità di presentare il valore della normazione e mettere in luce il nesso tra le esigenze dei consumatori e degli utenti e la necessità che le loro rappresentanze svolgano una corretta attività di tutela dei loro diritti nel sistema della normazione volontaria (nazionale, europea ed internazionale) in una logica di cultura della prevenzione.

UNI e CNCU si sono impegnati ad organizzare incontri di una giornata intera in numerose città italiane, da svolgersi nel 2012 e 2013. I primi corsi si sono svolti a Roma, il 19 giugno 2012, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, ed a Milano, il 25 settembre 2012, presso la sede UNI.

Il contenuto del programma di alfabetizzazione deve evidenziare il ruolo della normazione volontaria descrivendone il funzionamento e focalizzandosi sulle tematiche più vicine alle esigenze dei consumatori e utenti.

Il programma di alfabetizzazione si rivolge principalmente ai funzionari operanti presso le sedi territoriali delle associazioni dei consumatori e utenti, ma anche a funzionari delle Regioni/Province/Comuni dedicati al rapporto con le rappresentanze dei cittadini/consumatori. Ad ogni partecipante è offerta una copia del libro UNI "Le regole del Gioco" appositamente stampata con il logo CNCU per l'iniziativa.

presentano gli interessi della salute e della sicurezza, dei consumatori e dell'ambiente - siano adeguatamente rappresentati nel processo europeo di normazione;

- gli organismi di normazione europei e nazionali dovrebbero promuovere e agevolare l'effettiva partecipazione al processo di normazione di tutte le parti interessate, in particolare di tutti i soggetti interessati che rappresentano il pubblico interesse, tra cui i consumatori (compresi i disabili e i consumatori vulnerabili), gli ambientalisti, i lavoratori e gli organismi che esprimono altri interessi sociali;
- lo sviluppo di norme europee sui servizi e l'elaborazione a livello di Unione di carte o marchi di qualità da parte degli organismi professionali potrebbe andare a be-

neficio di un'ulteriore armonizzazione nel settore dei servizi, accrescere la trasparenza, la qualità e la competitività dei servizi europei e promuovere la concorrenza, l'innovazione, la riduzione delle barriere commerciali e la protezione dei consumatori;

- al fine di rafforzare ulteriormente la tutela dei consumatori, dovrebbe essere privilegiata la procedura di definizione delle norme relative alla direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti.

Questi principi costituiscono la base del futuro Regolamento comunitario sulla normazione volontaria, in via di approvazione da parte del Parlamento e del Consiglio europeo, che UNI ha già cominciato a tenere in considerazione nella definizione della pro-

pria strategia.

Il 18 ottobre 2011 è stato quindi siglato un protocollo d'intesa tra UNI ed il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, basandosi sulla considerazione che, per legge, il CNCU ha il compito, tra gli altri, di promuovere il controllo della qualità e della sicurezza dei prodotti e dei servizi. Con tale accordo, UNI ha realizzato la possibilità di riferirsi in modo strutturato all'intero coordinamento delle associazioni dei consumatori e degli utenti più rappresentative a livello nazionale, anziché sviluppare singole iniziative con rappresentanze parziali.

Ricordando che CNCU è chiamato presso il Parlamento e il Governo ad esprimere pareri sui disegni di legge, appare altrettanto indispensabile che lo stesso adotti tutti gli strumenti necessari per assicurare la partecipazione delle associazioni dei consumatori e utenti dello stesso CNCU alle attività di normazione volontaria, nazionale ed internazionale. Inoltre, UNI e CNCU, insieme, possono usufruire del comune coinvolgimento presso il Ministero dello Sviluppo Economico, condividendo obiettivi comuni volti a garantire ai consumatori adeguati livelli di qualità e sicurezza di prodotti, processi, servizi e professioni.

Il protocollo d'intesa stabilisce i seguenti obiettivi:

- avviare, promuovere e consolidare un dialogo sistematico tra UNI e CNCU, anche attraverso la partecipazione diretta di rappresentati nelle reciproche strutture di indirizzo, che consenta di individuare le strategie e le modalità di azione volte alla finalizzazione di progetti comuni. A tal fine è stato condiviso un Piano annuale di intervento;
- promuovere attività di alfabetizzazione e di formazione circa la funzione, le procedure e le attività di UNI, attraverso corsi



COMMISSIONI TECNICHE UNI DI INTERESSE DEL CNCU

- CT Attività professionali non regolamentate (U08);
- CT Agroalimentare (U59);
- CT Imballaggi (U38);
- CT Impianti e attrezzi sportivi (U61);
- CT Mobili (U41);
- CT Responsabilità sociale delle organizzazioni (U62);
- CT Servizi (U83);
- CT Sicurezza (U50);
- CT Tessile e abbigliamento (U95);
- CT Turismo (U33).

specifici per le associazioni dei consumatori e degli utenti;

- attivare un sistema di trasmissione di informazioni che consenta al CNCU e alle sue associazioni di ricevere le informazioni essenziali, individuate nell'ambito delle aree prioritarie definite, circa le attività di normazione, sia a livello nazionale, in particolare per le fasi di avvio, sviluppo e finalizzazione dell'attività normativa, cioè nelle fasi di inchiesta pubblica preliminare nazionale, di elaborazione dei documenti normativi in sede di organi tecnici (per le tematiche di forte interesse per i consumatori) e di inchiesta pubblica finale, sia a livello europeo che internazionale;
- promuovere la partecipazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti al processo normativo svolto dalle Commissioni Tecniche UNI di interesse prioritario del CNCU, sulla base delle competenze proprie del ruolo da esse rivestito, ovvero quelle derivanti dal Codice del Consumo e da altre disposizioni legislative a tutela dei diritti dei consumatori/utenti, e monitorare la presenza ai lavori di tutte le rappresentanze delle associazioni del CNCU;
- agevolare la gestione bilanciata del consenso affinché ai tavoli della normazione UNI vengano tenute nella giusta considerazione le posizioni espresse dalla componente rappresentativa dei consumatori e degli utenti, seguendo l'esempio attuato dall'ISO per il processo di elaborazione della ISO 26000 sulla responsabilità sociale.

Con questa iniziativa si è avviata a livello italiano una nuova fase nel rapporto tra il mondo dei cittadini/consumatori e la loro tutela attraverso il ricorso ai meccanismi di autorregolamentazione volontaria dei mercati.

Ruggero Lensi

Direttore Relazioni esterne, sviluppo e innovazione UNI

**C'è tutto un mondo intorno ... le norme per i consumatori**

Ci sono, ma non si vedono, e contribuiscono a garantire che la vita di ciascuno di noi sia sicura, che l'ambiente sia rispettato e i prodotti che acquistiamo siano di qualità. Stiamo parlando delle norme tecniche. Anche il gesto apparentemente più banale che compiamo tutti i giorni - come lavarci i denti - cela una norma, sia essa relativa ad aspetti di terminologia, di requisiti e di caratteristiche funzionali, di metodi di prova o ancora di gestione ed organizzazione delle aziende. In casa, a scuola, in ufficio, per la strada, le norme tecniche ci aiutano a vivere meglio, in un mondo più sicuro, con prodotti e servizi di qualità, realizzati secondo principi di sostenibilità ambientale e sociale. Da consumatori e utenti, oltre che da lavoratori, godiamo in modo inconsapevole del frutto dell'attività di normazione, del lavoro di esperti che con la propria partecipazione ai tavoli di lavoro tecnici contribuiscono a costruire il mondo invisibile delle norme tecniche. Non è difficile provare ad immaginare come

potrebbe essere la nostra vita se non ci fossero dei riferimenti ben codificati e condivisi per definire, ad esempio, le dimensioni, le funzionalità, le caratteristiche e l'organizzazione dei dati contenuti nelle carte di credito. O quanto sarebbe difficile viaggiare se i telepass non funzionassero in modo uniforme sulle autostrade di tutti i diversi gestori nazionali. Altrettanto complicato sarebbe stampare i nostri documenti e archivarli se le dimensioni della carta con cui tutti i giorni carichiamo i cassetti delle stampanti non fossero codificate attraverso i formati ben definiti dei fogli A4.

Ma ancora più gravi sarebbero le conseguenze per la nostra salute e la nostra sicurezza se molti degli ambienti in cui viviamo, dei prodotti che utilizziamo e dei servizi di cui usufruiamo non fossero progettati, costruiti e sottoposti a prova e verificati secondo i requisiti ed i metodi individuati dalle norme tecniche. Ci sarebbe infatti da chiedersi cosa potrebbe accadere se gli impianti domestici non fossero progettati, realizzati, collaudati e mantenuti in modo idoneo e secondo criteri e modalità appropriate, o se gli apparecchi di cottura a gas

- UNI EN ISO 20126 Odontoiatria - Spazzolini manuali - Requisiti generali e metodi di prova
- UNI EN ISO 20127 Odontoiatria - Spazzolini da denti elettrici - Requisiti generali e metodi di prova
- ISO/IEC 7810 Identification cards – Physical characteristics
- Serie ISO/IEC 7811 Identification cards - Recording tecniche
- Serie UNI 10607 Telematica per il traffico ed il trasporto su strada - Sistemi di addebito automatico dinamico e di controllo degli accessi utilizzando comunicazione radio a corto raggio a 5,8 GHz
- Serie UNI 7129 Impianti a gas per uso domestico e similari alimentati da rete di distribuzione - Progettazione e installazione
- UNI 9182 Impianti di alimentazione e distribuzione d'acqua fredda e calda - Criteri di progettazione, collaudo e gestione
- Serie UNI EN 30-1 Apparecchi di cottura a gas per uso domestico - Sicurezza
- Serie UNI EN 71 Sicurezza dei giocattoli
- UNI EN 14682 Sicurezza dell'abbigliamento per bambini - Cordoncini e lacci nell'abbigliamento per bambini - Specifiche
- UNI 11123 Guida alla progettazione dei parchi e delle aree da gioco all'aperto
- Serie UNI EN 1176 Attrezzature e superfici per aree da gioco
- UNI 11350 Prodotti ortofruccicoli freschi pronti per il consumo (IV Gamma) - Definizione, requisiti e principi generali
- UNI EN 12778 Articoli per cottura - Pentole a pressione per uso domestico
- UNI EN 15284 Materiali e articoli in contatto con gli alimenti - Metodi di prova per la resistenza al riscaldamento con microonde degli articoli per cottura di ceramica, vetro, vetroceramica o di materie plastiche
- UNI EN 12983-1 Articoli per cottura - Articoli per cottura per uso domestico su piano di cottura di un forno, fornello o piastra - Parte 1: Requisiti generali
- Serie UNI EN ISO 7396 Impianti di distribuzione dei gas medicali
- UNI EN ISO 14937 Sterilizzazione dei prodotti sanitari - Requisiti generali per la caratterizzazione di un agente sterilizzante e per lo sviluppo, la convalida ed il controllo sistematico di un processo di sterilizzazione per dispositivi medici
- UNI ISO 22005 Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari - Principi generali e requisiti di base per progettazione di sistemi e attuazione
- UNI 10192 Condizionamento alimentare - Procedure per la valutazione dell'eventuale difetto organolettico derivante agli alimenti dal contatto con gli imballaggi
- UNI CEN/TS 1317-8 Sistemi di ritenuta stradali - Parte 8: Sistemi di ritenuta stradali motociclisti in grado di ridurre la severità dell'urto del motociclista in caso di collisione con le barriere di sicurezza
- UNI EN 15129 Dispositivi antisismici
- Serie UNI EN 1998 Eurocodice 8 - Progettazione delle strutture per la resistenza sismica
- UNI 11402 Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio
- UNI EN ISO 14025 Etichette e dichiarazioni ambientali - Dichiarazioni ambientali di Tipo III - Principi e procedure

presenti nelle nostre case non seguissero precisi criteri di sicurezza. Per non parlare dei pericoli per i nostri bambini se i giocattoli non fossero prodotti e controllati tenendo conto di quanto stabilito dalle norme tecniche, se i capi di abbigliamento appositamente pensati per loro non avessero cordoncini e laccetti conformi a specifici requisiti di sicurezza o i parchi gioco in cui trascorrono il pomeriggio non fossero progettati in modo idoneo e non fossero dotati di attrezzature sicure. E ancora, molto più rischioso sarebbe acquistare prodotti alimentari o contenitori e utensili che utilizziamo per preparare o conservare i cibi se non fossero meticolosamente sottoposti a controlli tramite metodi di prova che non solo ne garantiscono la qualità, ma anche l'assenza di sostanze pericolose o dannose per la nostra salute.

E cosa dire di tutte le attrezzature ed i prodotti utilizzati per la salvaguardia della nostra salute nel campo medico e del benessere? Gravissimo sarebbe se negli ospedali i sistemi di distribuzione dei gas medicali e le relative apparecchiature non fossero progettati, installati e verificati secondo rigorosi controlli per garantire la sicurezza dei pazienti grazie alla continuità di erogazione del corretto gas medicale da parte dell'impianto. O ancora, se la sterilizzazione dei prodotti sanitari non avvenisse con prodotti idonei, secondo una metodologia ben precisa e convalidata tramite processi di controllo si-

stematico.

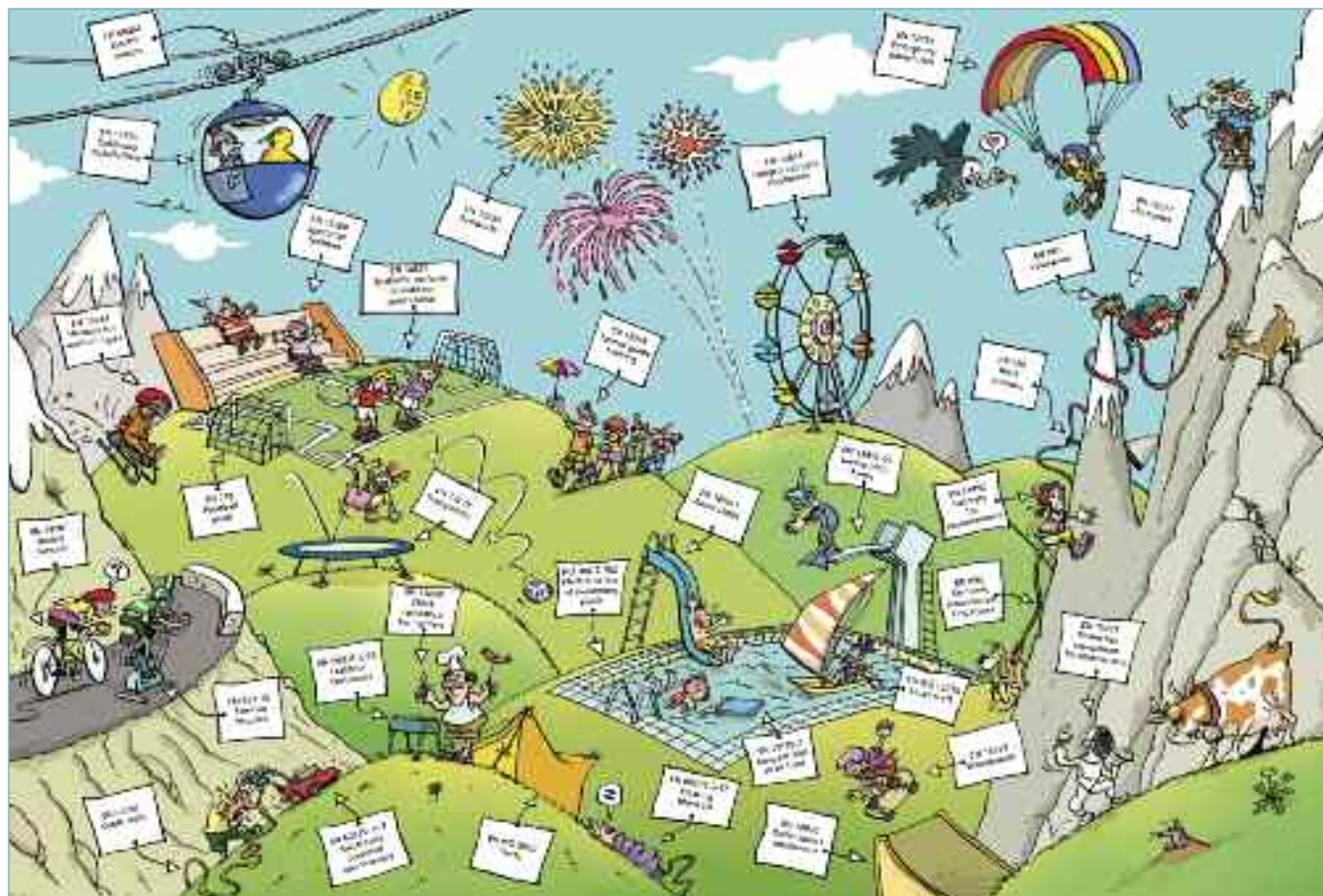
La lista potrebbe continuare a lungo fino ad includere non solo oggetti, utensili, apparecchi e dispositivi che utilizziamo quotidianamente tra le mura domestiche, in viaggio, al lavoro, a scuola o nel tempo libero, ma anche i servizi ed i professionisti di cui ci avvaliamo. Le norme tecniche possono essere un valido riferimento ed avere ricadute positive sia per il consumatore che per l'intera società, a garanzia di una maggior sicurezza e sostenibilità ambientale, e innegabili sarebbero i vantaggi per l'intera comunità se solo la loro applicazione fosse sistematica su temi quali la rintracciabilità nel settore agroalimentare per la garanzia delle materie prime e degli ingredienti dei cibi e delle bevande o l'idoneità degli imballaggi per gli alimenti, le barriere di sicurezza stradali per proteggere i motociclisti in caso di caduta e di impatto, l'efficienza energetica degli edifici, i dispositivi antisismici e le caratteristiche antisismiche delle costruzioni, i requisiti per i pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali, i requisiti dei servizi di educazione finanziaria al cittadino, la dichiarazione in etichetta dell'impatto ambientale dei prodotti in tutto il loro ciclo di vita.

L'assenza di norme, insomma, renderebbe la nostra vita decisamente più complicata, meno sicura, più disorganizzata e piena di sprechi. Grazie ad esse, ogni pezzo del delicato equilibrio socio-economico alla base della vi-

ta moderna combacia con l'altro, permettendo a tutti noi consumatori e utenti di poter usufruire di prodotti e servizi sicuri, di qualità, rispettosi dell'ambiente, che garantiscano le prestazioni attese. Le norme tecniche, sebbene siano documenti la cui applicazione è volontaria, possono davvero aiutare ciascuno di noi ad effettuare scelte più consapevoli verso prodotti maggiormente affidabili, compatibili tra loro e con una migliore interoperabilità, accessibili ed utilizzabili senza problemi da parte di tutti, anche delle fasce di popolazione più vulnerabili come anziani, bambini, persone con disabilità. La normazione tecnica può essere uno strumento utile per aiutarci nella scelta di servizi che abbiano un reale valore e di professionisti che siano all'altezza delle aspettative. Un consumatore informato e consapevole di quanto sta acquistando è un elemento fondamentale nello sviluppo del circolo virtuoso che genera la domanda di prodotti "a norma", che inevitabilmente risale le filiere distributive e produttive, portando necessariamente le aziende a qualificare la propria produzione, premiando le imprese che già lavorano "a norma" e aumentando la soddisfazione del cliente e la qualità della vita.

Elena Mocchio

*Responsabile Ufficio Sviluppo Progetti,
Direzione Relazione esterne sviluppo
e innovazione UNI*



Fonte: CEN CENELEC

La partecipazione dei consumatori alla normazione europea

Il Mercato Unico Europeo permette ai consumatori di beneficiare di una maggiore scelta di prodotti ad un costo inferiore. Indubbiamente il Nuovo Approccio¹ è stato determinante nella sua creazione. Esso ha rimosso molte delle barriere che esistevano tra i 30 Paesi che ora possono commerciare nel Mercato Unico. Ha definito leggi che sono le medesime per tutti i fabbricanti che desiderano immettere al suo interno i propri prodotti, provengano essi dall'Europa, dagli Stati Uniti o dall'Asia. Grazie a questo successo i principi fondamentali del Nuovo Approccio sono divenuti la base per la successiva legislazione europea sui prodotti con l'introduzione del Nuovo Quadro Legislativo² (New Legislative Framework) in vigore dal 1 gennaio 2010.

Dal punto di vista del consumatore la forza del Nuovo Approccio è stata anche la sua debolezza, e questa debolezza continua anche nel Nuovo Quadro Legislativo. Il Nuovo Approccio era una forma di co-regolamentazione dove gli attori del mercato si incontravano al CEN, CENELEC e ETSI per sviluppare norme europee a supporto delle leggi. Inol-

tre, dal 1992, i consumatori della Unione europea beneficiano di una Direttiva relativa alla Sicurezza Generale dei Prodotti che ha come obiettivo la salvaguardia della salute e un alto livello di protezione del consumatore per tutti quei prodotti che non sono coperti da una legislazione settoriale specifica. Anche in questo caso, le norme svolgono un ruolo chiave nell'implementazione della legge.

Il problema è che le Organizzazioni Europee

di Normazione sono associazioni private e non ci sono motivi per cui automaticamente le norme da loro definite riflettano necessariamente l'interesse pubblico comune. Ciò rende questo processo di partnership pubblica/privata molto diverso dalla legislazione. Sebbene lo sviluppo delle norme europee sia un processo aperto, sono gli interessi del mondo produttivo e dell'industria - per esempio dei produttori e dei distributori - che han-





no maggiormente da guadagnare nell'influenzare il contenuto delle norme e sono questi stessi interessi che hanno le risorse e la competenza per partecipare al processo di sviluppo delle norme. Ovviamente, se vogliono vendere i propri prodotti e servizi, non è interesse dei produttori ignorare i bisogni dei consumatori. Ma è fondamentale che i consumatori partecipino al processo di elaborazione delle norme, in modo tale da esercitare l'adeguato controllo sul livello di sicurezza e benessere stabiliti, e da assicurare che le norme non escludano le necessità dei consumatori maggiormente vulnerabili, come i bambini, le persone anziane o disabili. Purtroppo sono pochi i rappresentanti dei consumatori che hanno la competenza necessaria per influire in modo efficace e fattivo sulle tematiche sempre più complesse che l'attività di normazione sta iniziando ad affrontare. Benché il sistema europeo di normazione si basi sul principio della delegazione nazionale, poche sono le delegazioni nazionali che hanno consumatori competenti disponibili a ricoprire questo ruolo. Questo è il motivo per cui la rappresentanza dei consumatori nella normazione europea dal 1995 è stata organizzata attraverso l'attività di ANEC. Associazione indipendente, privata, senza scopo di lucro, ANEC coordina gli esperti che in modo volontario si rendono disponibili nei rispettivi Paesi membri e stabilisce una posizione europea comune dei consumatori.

ANEC quindi salvaguarda il sistema delle delegazioni nazionali in CEN e CENELEC assicurando che la voce di uno dei gruppi di stakeholders più deboli a livello nazionale sia ascoltata direttamente a livello europeo. Il suo valore è stato confermato anche in una valutazione esterna del Programma dei Con-

sumatori della Commissione europea dal quale è attualmente finanziato. Il resoconto conclude che, *"senza ANEC, sarebbe molto difficile per le associazioni nazionali contribuire o supportare il lavoro di normazione"*³. ANEC include rappresentanti di associazioni nazionali dei consumatori di 32 Paesi: gli Stati Membri dell'UE; i tre Membri EFTA Islanda, Norvegia e Svizzera; in più la Croazia e la Turchia. Dall'Italia siamo onorati di avere la partecipazione di Altroconsumo e ADICONSUM nella nostra Assemblea Generale, in rappresentanza del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). Benché i principali impegni di ANEC risiedano nella normazione europea, partecipiamo attivamente sia ad alcuni lavori dell'ISO/IEC, spesso in collaborazione con Consumers International, che in altri fora nell'ambito della definizione di standard importanti per i consumatori, per esempio l'UNECE. Siamo inoltre membri del Gruppo Consultivo dei Consumatori europei, il gruppo di esperti della Commissione europea che si occupa della politica per i consumatori.

ANEC lavora su otto settori prioritari: la sicurezza dei bambini, il "design for all" (accessibilità per tutti), le apparecchiature domestiche, l'ambiente, la società dell'informazione (Information Society), l'innovazione, i servizi e il traffico. E' in questi settori che l'Assemblea Generale crede si possano allocare le limitate risorse di cui disponiamo per poter raggiungere nel modo migliore l'obiettivo dell'Unione europea di *"un livello elevato di protezione del consumatore, specialmente attraverso una migliore rappresentanza degli interessi dei consumatori"*⁴.

Guardando alla nostra storia di successi, siamo restii a soffermarci su successi indivi-

duali poiché i nostri esperti aiutano a plasmare la normazione europea ogni singolo giorno.

Ma se dovessimo elencare qualche vittoria, parleremmo della campagna per ottenere la Decisione della Commissione relativa alla messa al bando dal mercato europeo degli accendini non dotati di sistema sicurezza a prova di bambino e il lavoro nell'ottenere la pubblicazione della EN 13869 che, sebbene non perfetta, supporta la Decisione. ANEC vuole mettere fine alle circa quaranta morti che ogni anno in Europa sono causate dagli accendini utilizzati come giocattolo dai bambini.

Includerebbe il nostro progetto di ricerca del 2007 che ha indicato come i bambini sono molto meglio protetti se posizionati sui seggiolini rivolti in senso contrario alla marcia quando trasportati su autoveicoli. Una prassi, questa, usuale nei paesi nordici ma non nel resto dell'Europa. Grazie a questa ricerca, UNECE ha adottato il nuovo Regolamento "I-Size", secondo il quale i bambini fino all'età di 15 mesi devono essere trasportati in macchina su seggiolini rivolti all'indietro. Avremmo preferito fino a tre anni di età, ma il regolamento è un passo avanti.

Includerebbe il lavoro svolto nel CEN per convincere le aziende a sviluppare la EN 14682 ponendo requisiti specifici, per ridurre il rischio di possibile strangolamento di stringhe e laccetti utilizzati nei vestiti dei bambini. E includerebbe l'eliminazione della "clausola di esclusione" dalle norme europee CENELEC relative agli apparecchi elettrici di uso domestico, la serie EN 60335. La prima generazione di queste norme - adozioni delle serie IEC 60335 - non affrontava il tema dell'utilizzo di questi apparecchi da parte di bambini, anziani o disabili, se non sotto supervisione, una restrizione che non rifletteva l'uso reale di questi apparecchi da parte dei bambini, e neppure il desiderio da parte delle persone anziane e disabili di condurre una vita autonoma ed indipendente. ANEC ha ben accolto la decisione del CENELEC di revisionare questa vasta serie di norme, ed ha utilizzato il proprio programma Research & Testing per aiutare l'industria a trovare le soluzioni tecniche più appropriate da inserire nelle norme revisionate. Con le revisioni già concretizzate a livello europeo, stiamo incoraggiando l'IEC nel revisionare la serie originaria delle norme, così che i consumatori possano trarre vantaggio da una maggior sicurezza e accessibilità.

Un altro successo sono le correzioni introdotte nelle norme europee per lettori musicali portatili (Personal Music Players), EN 60065 e EN 60950-1, per limitarne di default a 85 dB(A) il volume massimo, con l'opzione per l'utilizzatore di aumentare ulteriormente

il volume fino a un massimo di 100 dB(A), soggetto a una avvertenza mostrata ogni 20 ore. Fino ad ora, alcuni lettori musicali hanno generato livelli sonori fino a 120 dB(A), un fattore di rischio per più di 10 milioni di giovani europei che, in 5 anni, può causare la perdita permanente dell'udito, così come indicato dall'opinione del comitato Scientifico dell'UE sui Rischi sulla Salute Emergenti e di Nuova Identificazione (SCENIHR)⁵. Se consideriamo la normativa in materia di salute e sicurezza nel luogo di lavoro, i lavoratori non devono essere esposti a livelli sonori di 115 dB(A) per più di 30 secondi.

Sebbene si riconoscano i molti meriti e le conquiste del sistema di normazione europea, le istituzioni europee - tra altri obiettivi quali il migliorare la competitività offerta all'industria europea attraverso la normazione - stanno finalizzando una serie di proposte per sviluppare un adeguato quadro legislativo e per rafforzare la rappresentanza degli interessi delle parti sociali nel processo di normazione.

ANEC crede che tale rafforzamento sia essenziale se si vuole che l'utilizzo delle norme europee sia ampliato per coprire iniziative relative alla qualità dei servizi e a più estese politiche pubbliche. Entrambe le tematiche sono previste nelle 12 iniziative che la Commissione ha adottato per implementare il rapporto di Mario Monti del 2010 "Una nuova strategia per il Mercato Unico". Questo rafforzamento deve essere sia finanziario che

politico. Benché il principio della delegazione nazionale dia forza al sistema di normazione europeo, come evidenziato in precedenza, nella maggior parte dei Paesi la competenza dei consumatori nelle questioni di carattere normativo è rara. Da sole le iniziative di potenziamento della presenza dei consumatori non è sufficiente per influenzare l'attività di normazione. C'è l'esigenza di continuare a supportare la partecipazione dei consumatori ed di altri stakeholders rappresentanti della società civile, direttamente a livello europeo e di aumentare questo supporto dato che la Commissione dà sempre più enfasi alla co-regolamentazione, rispetto alla regolamentazione.

Stephen Russell

Segretario Generale ANEC

La normazione internazionale e il coinvolgimento dei consumatori

Quando qualcuno pronuncia la parola "norma", a te o ad altre persone che conosci suona come un concetto astratto? Le norme sembrano lontane dalla vita di ogni giorno e dalle normali priorità dei consumatori? Forse... eppure le norme riguardano la maggior parte dei beni e servizi che i consumatori utilizzano ogni giorno e perciò hanno un impatto importante, indipendentemente dal fatto che i consumatori ne siano coscienti. Ancora più importante, il coinvolgimento dei consumatori nello sviluppo delle norme aiuta i beni e i servizi a soddisfare le aspettative dei consumatori stessi.

Per esempio, cosa farebbero i consumatori

se le carte di credito fossero tutte di forme e dimensioni diverse?

I consumatori possono utilizzarle noncuranti del Paese in cui si trovano, grazie ad una norma internazionale, la ISO/IEC 7810 "Identification cards - Physical characteristics" che rende le dimensioni uniformi e perciò comode per l'uso. I requisiti in essa contenuti supportano i produttori di carte e lettori di carte e terminali nel rispettare e conformarsi alle dimensioni e alle caratteristiche fondamentali delle carte di identificazione utilizzate nel mercato globale.

Più recentemente, l'ISO ha sviluppato molte altre norme al fine di garantire la sicurezza delle transazioni finanziarie, inclusa la ISO 9564-1 "Financial services - Personal Identification Number (PIN) management and security - Part 1: Basic principles and requirements for PINs in card-based systems".

Un altro esempio è la ISO 22702 "Utility lighters - General consumer safety requirements" che è una norma che comprende tutti i prodotti per consumatori che producono una fiamma, noti comunemente come accendini multiuso (accendini per il grill, accendini per camino, fiammiferi per il gas) e dispositivi simili.

Più vicino a casa, i consumatori beneficiano di alcune norme utili:

- UNI 11402 "Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio", che aiuta i consumatori a compiere delle scelte consapevoli nella pianificazione finanziaria, per raggiungere obiettivi personali e garantire sicurezza finanziaria alle loro famiglie.
- UNI EN ISO 1211 "Determinazione del contenuto di grasso - Metodo gravimetrico (Metodo di riferimento) che fornisce

Riferimenti bibliografici

- ¹ Risoluzione del Consiglio 85/C 136/01 del 7 maggio 1985 su un nuovo approccio all'armonizzazione tecnica e alle norme.
- ² Regolamento(CE) No 765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 che stabilisce i requisiti per l'accreditamento e la sorveglianza del mercato relativi ai marketing dei prodotti; Decisione No 768/2008/EC del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 su un quadro comune per il marketing dei prodotti; Regolamento (CE) No 764/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 che fissa le procedure relative all'applicazione di regole tecniche nazionali sicure ai prodotti legalmente distribuiti sul mercato in altri Paesi Membri.
- ³ Politica dei Consumatori: valutazioni ex-post e a medio termine. Report finale di marzo 2011 to DG SANCO
- ⁴ Articolo 169, Titolo XV - Protezione del consumatore, Articolo 114, Capitolo 3 - Approssimazione di leggi, Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, 2009
- ⁵ Rischi potenziali alla salute dati dall'esposizione al rumore proveniente dai lettori musicali personali e telefoni cellulari che includono una funzione musicale (SCENIHR, 2008)





litica del consumatore, al fine di incanalare nelle norme e nelle strategie politiche, le opinioni dei consumatori. Inoltre è politica dell'ISO incoraggiare la partecipazione di altri gruppi di stakeholders nei lavori tecnici. Sin dal principio, l'ISO/COPOLCO ha apportato un prezioso contributo al lavoro dell'ISO nell'area della sicurezza dei prodotti, dell'accessibilità, della responsabilità sociale, e della soddisfazione del cliente, solo per citare alcuni esempi.

Cosa significa "consumatore" e come partecipare

Una delle prime cose che ha fatto il COPOLCO è stata di definire cosa si intende per "consumatore". La definizione è cambiata poco nel tempo; al momento è "un membro individuale di un pubblico generale, che compra o utilizza proprietà, prodotti o servizi per scopi privati".

Anche l'UNI, il membro ISO per l'Italia partecipa all'ISO/COPOLCO. I cittadini o le associazioni dei consumatori interessati all'impatto delle norme sulla protezione del consumatore dovrebbero contattare l'UNI per essere coinvolti nello sviluppo delle norme a livello nazionale o internazionale. In realtà, anche per i consumatori il membro ISO nazionale rappresenta la strada attraverso cui ogni paese svolge il proprio ruolo nel mondo della normazione sia nazionale che internazionale. Per maggiori informazioni si può consultare il sito UNI alla pagina "Le norme e i consumatori". I consumatori possono partecipare regolarmente allo sviluppo normativo e politico contattando una associazione di consumatori o il proprio Ente di normazione nazionale (NSB).

Anche *Consumers International* (www.consumersinternational.org), l'organizzazione internazionale che rappresenta i consumatori con membri in 120 paesi, partecipa ad attività di normazione appositamente scelte.

Aiutare i consumatori a beneficiare della normazione

Il 75% dei membri del COPOLCO sono paesi in via di sviluppo, per questo motivo il COPOLCO incoraggia attivamente lo sviluppo delle capacità e delle attività specifiche di formazione per i rappresentanti dei paesi in via di sviluppo.

Dopo una serie di sette workshop realizzati in tutto il mondo, COPOLCO ha sviluppato il programma Train-the-Trainer per la partecipazione del consumatore, insieme al suo Comitato "fratello", il Comitato ISO per le tematiche relative ai paesi in via di sviluppo (ISO/DEVCO). Due workshop internazionali hanno avuto luogo nel 2007 e nel 2009 fornendo così a 26 formatori le capacità e la ba-

un metodo costante di misurazione del contenuto di grasso nel latte così che i consumatori sono correttamente informati se il latte che stanno comprando è scremato, povero di grassi o intero.

I consumatori si aspettano molto dai beni e dai servizi. Si aspettano che questi siano sicuri e sani, conformi a quanto viene dichiarato dai produttori. Richiedono di avere chiare istruzioni per l'uso e che ne sia garantita l'interoperabilità dei componenti o con prodotti similari. I consumatori fanno affidamento su informazioni di prodotto ed etichette attendibili che permettano loro di confrontarne le diverse caratteristiche e fare perciò scelte consapevoli.

I consumatori inoltre si aspettano che i beni e servizi siano "accessibili" o utilizzabili da un ampio segmento della popolazione, inclusi gli anziani, i bambini e le persone con disabilità. L'interesse per l'impatto ambientale di beni e servizi, iniziato con il movimento ambientalista nella metà del ventesimo secolo, si è esteso fino ad includere una vasta gamma di dichiarazioni ed etichette "sostenibili". Esempio

di tutto ciò sono il "commercio equo", il "biologico" o le varie dichiarazioni di "carbon footprint" (impronta ecologica) o di lavoro equo e solidale.

Le norme giocano un ruolo cruciale nell'influenzare il modo di ottenere queste auspicabili caratteristiche.

Perché l'opinione dei consumatori fa la differenza

Gli esperti dei Comitati Tecnici ISO che redigono le norme provengono essenzialmente dal mondo dei produttori e dai gruppi industriali di ogni area tecnica. Tuttavia l'opinione del consumatore finale o di coloro sui quali le norme hanno un impatto, è importante quanto quello del produttore al fine di assicurare che il prodotto finale sia rilevante per il mercato e vada bene allo scopo. È perciò decisivo per i rappresentanti dei consumatori partecipare al lavoro degli ISO/TC.

L'Organizzazione Internazionale di Normazione (ISO) già da molto tempo riconosce questa necessità. Ed è il motivo per il quale l'ISO già dal 1978 ha costituito il Comitato sulla po-

COSA FA IL COPOLCO

- Studia i mezzi** per aiutare i consumatori a beneficiare della normazione, e i sistemi per migliorare la partecipazione dei consumatori nella normazione nazionale ed internazionale
- Fornisce** un forum per lo scambio di informazioni sull'esperienza della partecipazione dei consumatori nello sviluppo ed implementazione di norme e su altre questioni di interesse per i consumatori nella normazione nazionale ed internazionale
- Consiglia** il Consiglio ISO per quanto riguarda i punti di vista consolidati dei consumatori su questioni relative all'attività di normazione e di valutazione della conformità attuale e potenziale.
- Consiglia** il Consiglio ISO sulla necessità di azioni o politiche nuove o revisionate all'interno dell'ISO quando connesse ai bisogni dei consumatori

se per sviluppare e insegnare ai consumatori come partecipare alla normazione nei propri paesi di origine.

Questi formatori hanno tenuto vari seminari di formazione nazionali e regionali, hanno condiviso le proprie conoscenze e adattato il materiale di formazione alle esigenze locali. Il supporto per tutti gli eventi Train-the-trainer sono giunti dagli esperti del COPOLCO, dagli enti nazionali di normazione nei paesi dei tirocinanti e dalla Agenzia svedese di cooperazione per lo sviluppo internazionale (SIDA - Swedish International Development Cooperation Agency).

Ulteriori informazioni utili sono disponibili sul sito www.iso.org nella sezione: "ISO and consumers".

Networking ed esperienze

Il COPOLCO coordina una rete di rappresentanti dei consumatori attivi in alcuni Comitati Tecnici ISO appositamente individuati e considerati di interesse prioritario. Nell'ambito di questa rete di contatti, i coordinatori designati come persone di riferimento, raccolgono le informazioni, collaborano per meglio organizzare le rappresentanze dei consumatori e relazionano annualmente il COPOLCO circa gli sviluppi e le questioni trattate nell'ambito delle diverse aree prioritarie.

Norma McCormik, Presidente dell'ISO/COPOLCO, è la persona di riferimento per le attività relative alla Sicurezza del cittadino e della società. Recentemente ha preso parte alla riunione dell'ISO/TC 233/WG1 a Pietrasanta. Il gruppo di lavoro, coordinato da esperti italiani, sta sviluppando delle linee guida per gli accordi di partnership pubblico/privato. Secondo Norma McCormik "Il punto di vista del consumatore è di importanza fondamentale nel lavoro svolto da questo gruppo di lavoro perchè potrebbero essere di grande impatto sui cittadini le ricadute degli accordi stipulati tra organizzazioni pubbliche e private per intervenire, prevenire o svolgere attività di ripristino a seguito di eventi perturbativi".

La sezione del sito dell'ISO, *ISO Directory of consumer interest participation* (www.iso.org/isoconsumerdirectory), fornisce una serie di informazioni sulle aree prioritarie ritenute di maggior interesse per i consumatori. In essa viene fornita una sintesi della partecipazione dei consumatori nei diversi enti di normazione e viene data la possibilità di veri-

ficare in tempo reale il programma di lavoro ISO per ciascuna delle aree prioritarie individuate. Questa sezione è una fonte importante di informazioni e di networking.

Norme e strategia politica proposte dal COPOLCO

Il COPOLCO non sviluppa norme internazionali ma genera e valuta proposte per nuovi progetti normativi o azioni politiche. Di seguito ci sono alcuni esempi recenti di norme ed altre proposte derivate da ricerche del COPOLCO. La ISO 14552 "Network services billing - Requirements" è stata pubblicata il 1 luglio 2012. Questa norma fornisce una guida per promuovere pratiche trasparenti di fatturazione. Essa considera i formati e le procedure di fatturazione, la riscossione, i sistemi reali di risarcimento e richiesta di informazioni, i clienti vulnerabili, e l'interruzione del servizio. E' una norma generale che si applica a tutti i tipi di servizi di collegamento, per esempio gas, elettricità, acqua e telecomuni-





cazioni. Questa norma è anche ampiamente applicabile: questi requisiti riguardano servizi misurati, parzialmente misurati o non misurati e sono adattabili a tecnologie "smart". Altre due norme internazionali originate dal COPOLCO saranno pubblicate entro la fine del 2012: ISO 10393 "Consumer product recall - Guidelines" che fornisce linee guida per ritirare un prodotto difettoso commercializzato oltre frontiera, per gestire i rischi legali e per rafforzare la fedeltà del cliente. La ISO 10377 "Customer product safety - Guidelines for suppliers" fornisce ai produttori i mezzi per valutare il rischio di un prodotto per il consumatore lungo tutto il suo ciclo di vita. Altre norme che scaturiscono dall'attività del COPOLCO sono a vari stadi di sviluppo. Forse il progetto più noto sponsorizzato dal COPOLCO è la ISO 26000 "Guida alla responsabilità sociale". Il COPOLCO dapprima ha proposto lo sviluppo di questa norma al Consiglio ISO nel 2002. Questa norma fornisce una guida a tutti i tipi di organizzazioni sul come contribuire allo sviluppo sostenibile. Questa norma non certificabile fornisce definizioni, termini e concetti riguardanti la responsabilità sociale, fornisce consigli sul come implementare la migliore pratica sulla responsabilità sociale all'interno delle organizzazioni e su come comunicare in modo efficace verso l'esterno le pratiche di responsa-

bilità sociale. ISO 10002 "Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling" delinea un processo che fornirebbe un risultato equo nel mercato così come fornirebbe alle aziende la capacità di riconoscere e trattare i problemi dei consumatori. La norma fornisce gli elementi essenziali per gestire le lamentele all'interno di una organizzazione incluse quelle relative al commercio elettronico. Queste trattano codici di condotta (ISO 10001), sistemi di risoluzione delle dispute (ISO 10003), commercio elettronico azienda/consumatore (ISO 10008 da pubblicare a breve). Oltre a quanto illustrato in precedenza, COPOLCO ha proposto importanti raccomandazioni di carattere strategico e politico. Inoltre ha collaborato fattivamente alla redazione delle Guide ISO/IEC relative alle tematiche di maggior interesse per i consumatori quali gli aspetti generali di sicurezza, la sicurezza per i bambini, le informazioni commerciali, le istruzioni per l'uso, gli imballaggi, l'attività di normazione nel settore dei servizi e l'accessibilità.

Sfide attuali e future

I consumatori possono dare (e danno) un prezioso contributo alla normazione a livello nazionale, europeo ed internazionale. Forse la sfida più grande è la mancanza nel consu-

matore della consapevolezza dei benefici del partecipare ai lavori normativi o della conoscenza di chi contattare. Un'altra sfida è l'impossibilità degli enti nazionali di normazione di raccogliere efficacemente gli interessi dei consumatori, trovando il giusto interlocutore. Le risorse economiche per partecipare alle riunioni, specialmente a quelle internazionali come parte di una delegazione nazionale, e le priorità contrastanti sono tra le maggiori sfide alla partecipazione del consumatore nella normazione volontaria. L'ISO/COPOLCO avrà bisogno di continuare a supportare gli sforzi dei suoi membri per promuovere la consapevolezza dei benefici delle norme per la protezione dei consumatori. Dovrà anche continuare ad espandere la sua base di partecipazione attiva tra i suoi iscritti. Infine, COPOLCO contribuirà attivamente agli sforzi dell'ISO nell'utilizzare nuovi strumenti, nella fattispecie i social-media, nel valorizzare il ruolo della normazione tra il grande pubblico. Questo è importante non solo per il COPOLCO, ma per l'ISO nel suo insieme, poiché le norme veramente significative e importanti hanno bisogno dell'impegno di consumatori informati e motivati.

Dana Kissinger-Matray
Segretario del Comitato ISO sulla politica del consumatore ISO/COPOLCO

UNI ISO 26000 Linee guida sulla responsabilità sociale: contenuti, evoluzione e ruolo dei consumatori

Il maggiore contributo della norma internazionale UNI ISO 26000 è che stabilisce un linguaggio comune per la responsabilità sociale, sia in termini di dialogo con gli stakeholder, sia stabilendo parametri per la comunicazione di buone pratiche. Le nuove linee guida riconoscono ai consumatori un ruolo definito nel processo decisionale multi-stakeholder.

Definizione e contenuti

A novembre 2010 è stata pubblicata in tutto il Mondo, ed in Italia dall'UNI, la norma internazionale ISO 26000 *Guidance on social responsibility*. La denominazione della nuova guida esprime un concetto più ampio di quello attualmente più diffuso di Csr (Corporate Social Responsibility), sottolineando che la norma è dedicata a tutte le organizzazioni, sia pubbliche che private, e non solo alle imprese. Inoltre è applicabile in tutti i Paesi, a tutti i livelli di sviluppo economico. Potenzialmente un notevole passo avanti, dopo decenni di iniziative individuali, molto eterogenee e di credibilità variabile.

Da questo punto di vista l'indicazione dei requisiti minimi in tema di iniziative, informazioni e rendicontazione per poter definire un'organizzazione responsabile potrebbe diventare un nuovo sistema di riferimento per valutare e classificare il grado di responsabilità dell'attività di ogni tipo di organizzazione.

Va sottolineato subito una grande differenza tra la ISO 26000 e le altre norme ISO di sistema, come la ISO 14001 in materia di gestione ambientale. La nuova norma infatti è un insieme di linee guida e non costituisce la base per lo sviluppo di una certificazione. Questo aspetto da un lato rende meno immediata la verifica del livello di implementazione raggiunto, dall'altro evidenzia l'approccio dinamico, di continuo miglioramento dell'organizzazione socialmente responsabile.

Origine, metodologia e processo di sviluppo

Il processo di definizione ha richiesto tempo. In ISO si iniziò a lavorare sul tema della CSR nel 2001 su iniziativa del COPOLCO, il comitato sulle politiche del consumo. Nel 2003 si è costituito un gruppo multi-stakeholder per procedere a un'ampia analisi dello stato dell'arte della CSR, attraverso la panoramica di iniziative e considerazioni a livello mondiale.

L'anno successivo è stata convocata una conferenza multi-stakeholder a Stoccolma per decidere se sviluppare uno standard per

la CSR. L'esito è stato positivo e nello stesso anno è stato creato il gruppo di lavoro ISO sulla responsabilità sociale (WG SR), sotto la guida degli Enti di Normazione di Brasile e Svezia.

Il gruppo di lavoro includeva sei categorie di stakeholder, tra cui consumatori, organizzazioni non governative e lavoratori, ed era così strutturato:

- sei esperti per ogni Ente nazionale di normazione ISO dei paesi partecipanti e osservatori, come ad esempio Stati Uniti (ANSI) e Italia (UNI), ma anche Bangladesh (BSTI) e Nigeria (SON);
- due esperti per Organizzazioni internazionali come ILO (Organizzazione internazionale del lavoro), GRI (Global reporting initiative), Consumers International, UN Global Compact, OCSE (Organizzazione per la cooperazione economica e per lo sviluppo).

I rappresentanti degli stakeholder sono stati scelti in modo da bilanciare da una parte la provenienza da paesi sviluppati, in via di sviluppo e in transizione e, dall'altra parte, il genere. Per evitare che i paesi meno sviluppati fossero sotto rappresentati dal processo, sono state predisposte misure di supporto specifiche.

Il WG SR si è riunito otto volte in cinque anni:

- 2005 Salvador (Brasile) e Bangkok (Tailandia)
- 2006 Lisbona (Portogallo)
- 2007 Sydney (Australia) e Vienna (Austria)
- 2008 Santiago (Cile)
- 2009 Quebec City (Canada)
- 2010 Copenaghen (Danimarca)

Le risoluzioni del gruppo di lavoro sono state complessivamente circa 200 e la bozza finale

della norma (ISO/FDIS) è stata approvata a maggioranza quasi totale, con i soli voti contrari di Stati Uniti, India, Turchia, Cuba e Lussemburgo.

Come accennato, la UNI ISO 26000 è un insieme di linee guida applicabile a tutte le organizzazioni, indipendentemente dalla loro dimensione e ubicazione, che definisce e illustra molteplici aspetti legati alla responsabilità sociale:

- concetti, termini e definizioni;
- background, tendenze e caratteristiche;
- principi e pratiche;
- temi fondamentali e problemi;
- integrazione, implementazione e promozione della condotta socialmente responsabile nell'organizzazione e nella sua sfera di influenza, attraverso politiche e pratiche;
- identificazione e coinvolgimento degli stakeholder, comunicazione di performance e altre informazioni.

Ad oggi la norma è quindi il riferimento per la responsabilità sociale con il processo di sviluppo maggiormente condiviso tra i diversi portatori di interessi all'attività di qualsiasi tipo di organizzazione.

ISO 26000 e consumatori

Oltre ad aver partecipato allo sviluppo della norma, i consumatori hanno un ruolo rilevante nella definizione di responsabilità sociale. Come indicato nella figura 1, il consumo è tra i sette componenti fondamentali della Responsabilità sociale che un'organizzazione dovrebbe identificare e includere nella propria attività

Ogni tema include numerosi aspetti rilevanti per la responsabilità sociale, che sono svi-



Figura 1 - I sette temi fondamentali della responsabilità sociale secondo la ISO 26000



luppati e correlati ad un sistema di azioni e aspettative di comportamento nella UNI ISO 26000. La RS è vista come un processo dinamico e non si esclude la possibilità di includere in futuro nuovi temi sociali, ambientali ed economici.

La norma riconosce ai consumatori un ruolo di stakeholder definito, è questo è sicuramente uno dei risultati più evidenti del processo decisionale multi-stakeholder. *Consumers International* (organizzazione internazionale che riunisce più di duecentoventi associazioni di consumatori in centoquindici paesi di cui fa parte Altroconsumo) ha collaborato all'elaborazione della norma sia direttamente, attraverso il suo legame con ISO/COPOLCO, sia indirettamente attraverso i partecipanti di alcune associazioni dei paesi membri al gruppo multi-stakeholder.

In accordo con la norma ISO, Consumers International ritiene che tutti i consumatori abbiano diritto all'accesso a beni e servizi non solo sicuri, ma anche sostenibili e perché questo diritto sia rispettato ritiene essenziale il coinvolgimento dei consumatori nella definizione degli standard di riferimento in tema di sicurezza e sostenibilità, proprio come è stato fatto per lo sviluppo della ISO 26000.

Le linee guida UNI ISO 26000 per le pratiche socialmente responsabili nei confronti dei consumatori richiamano quelle delle Nazioni Unite per la protezione dei consumatori e il Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali. Sono riconosciuti in questo contesto diritti dei consumatori come 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. Diritti ormai acquisiti dalla maggior parte dei consumatori dei paesi sviluppati, ma non ancora soddisfatti da una

parte della popolazione mondiale, a cui è dedicata particolare attenzione attraverso l'affermazione del diritto di un promuovere giusto, equo e sostenibile sviluppo economico e sociale.

La UNI ISO 26000 inoltre definisce il consumo sostenibile, ovvero un consumo di beni e servizi a tassi compatibili con quelli dello sviluppo sostenibile. Per sviluppo sostenibile si intende uno sviluppo che risponde alle esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie, dal punto di vista economico sociale e ambientale. Quindi il consumo attuale per essere considerato sostenibile non dovrebbe mettere in pericolo la possibilità di accedere a beni e servizi delle generazioni future, condizioni non rispettate dagli attuali stili di consumo.

Il comportamento dei consumatori

Le tematiche del consumo, quali le pratiche commerciali corrette e la tutela di salute e sicurezza, così come quelle del consumo sostenibile, sono quindi riconosciute come elementi essenziali della responsabilità sociale; ma i consumatori sono consapevoli dell'impatto delle proprie scelte quotidiane e sono sufficientemente informati sui propri diritti?

Dall'analisi dell'interesse dei lettori per le inchieste di consumo etico e CSR condotte da Altroconsumo emerge che i consumatori sono sempre più sensibili all'impatto sociale e ambientale delle proprie scelte d'acquisto e per questo vogliono essere informati sulla condotta delle aziende che producono beni e forniscono servizi.

Numerose ricerche confermano questi dati:

- L'Osservatorio Demos-Coop/La Polis indica che circa un terzo dei consumatori acquista equo e solidale e prende decisioni

d'acquisto in base a motivazioni etiche;

- L'Osservatorio permanente sul consumo e sull'impresa responsabile (Ethos) evidenzia la crescita degli acquisti responsabili degli italiani nel quinquennio 2003-2008: i dati oltre ad indicare tassi di crescita a doppia cifra per alcuni periodi mostrano chiaramente che il fenomeno degli acquisti etici è più che raddoppiato nel corso del periodo analizzato;

- Eurisko social trends indica che i temi ambientali preoccupano i consumatori quasi allo stesso livello di disoccupazione e crisi economica (90%) e i temi che attirano maggiore interesse sono sia globali (come i cambiamenti climatici, l'inquinamento dell'aria, delle acque e della terra) sia locali (come la raccolta e lo smaltimento rifiuti); inoltre i consumatori accusano mancanza di supporto da aziende e istituzioni per l'adozione di comportamenti responsabili.

Tutte le ricerche richiamate indicano l'interesse di un'ampia quota di consumatori per un consumo etico e l'importanza di informazioni e supporto pratico per poterlo realizzare. La UNI ISO 26000 rimarca l'importanza della trasparenza dei processi, del rispetto delle regole, ma soprattutto dell'impegno volontario delle organizzazioni per comportamenti responsabili. In questo contesto per i consumatori è importante che le aziende inizino o continuino a sviluppare programmi di responsabilità sociale e a comunicarli, in modo da rendere possibili scelte di acquisto consapevoli, che contribuiscano a uno sviluppo sostenibile. La corretta informazione per i consumatori significa scelte soddisfacenti, non solo dal punto di vista economico, ma anche sociale e ambientale. Per questo motivo Altroconsumo fornisce ai propri lettori gli strumenti per compiere scelte di consu-

mo consapevoli. Dal 2003 la rivista pubblica inchieste di consumo etico e CSR che includono rating e ranking delle più importanti imprese attive in numerosi settori: alimentare, elettronica di consumo, tessile, grande distribuzione.

Altroconsumo e la UNI ISO 26000

Nel consumo etico Altroconsumo identifica una terza dimensione delle scelte di acquisto, che supera il binomio qualità-prezzo. Per ogni articolo si sviluppa un progetto, spesso condiviso con le altre associazioni di consumatori europee, in alcuni casi co-finanziato dalla Commissione Europea, che si è impegnata per la sensibilizzazione dei consumatori sul tema della responsabilità sociale.

La UNI ISO 26000 non è visibile per il consumatore al momento delle proprie scelte d'acquisto, in quanto non compatibile con sistemi di certificazione, anche se una certificazione di per sé non è comunque sufficiente a garantire l'effettiva buona condotta delle imprese. Se i principi di CSR non sono tradotti in buone pratiche, ma lasciati in gestione a terzi, difficilmente il comportamento di un'organizzazione sarà responsabile. In questo senso il lavoro di Altroconsumo, ora supportato anche dalla visione olistica di responsabilità sociale proposta dalla UNI ISO 26000, rappresenta un utile strumento per permettere ai consumatori di compiere scelte di consumo davvero consapevoli e di premiare con i propri acquisti aziende veramente responsabili.

Allo stesso tempo Altroconsumo, in quanto associazione di consumatori, svolge un ruolo attivo di stakeholder nella discussione di iniziative di CSR sia dal punto di vista consumeristico, che per quanto riguarda la tutela dei lavoratori e dell'ambiente.

Per quanto riguarda il comportamento delle imprese, Altroconsumo misura l'impegno per rendere il comportamento responsabile, secondo riferimenti fondamentali e best practice specifiche per ogni tipo di attività, valutando complessivamente l'attività di impresa secondo il seguente schema.

Per quanto riguarda gli aspetti sociali della produzione Altroconsumo ha identificato alcuni criteri di CSR trasversali a ogni settore e inclusi in iniziative internazionali ampiamente riconosciute, a cui la UNI ISO 26000 fornisce ora un ulteriore contributo.

Oltre alle Convenzioni fondamentali ILO che sono la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva, l'abolizione del lavoro forzato, l'assenza di discriminazione e lavoro minorile, ci sono altre Convenzioni ILO molto importanti che dovrebbero essere applicate a livello internazionale. Si ritiene in-

TABELLA 1: I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE INCHIESTE CSR DI ALTROCONSUMO

Inchieste CSR di Altroconsumo: i principi fondamentali	
<i>Politiche aziendali</i>	Analisi delle iniziative per il controllo del rispetto di parametri economici, sociali e ambientali della filiera. Impegno verso i dipendenti, protezione dell'ambiente e supporto alle comunità locali nelle aree interessate dall'attività di impresa.
<i>Aspetti sociali della produzione</i>	Visite annunciate nelle fabbriche per verificare le condizioni di lavoro sia nelle fabbriche stesse che lungo la filiera.
<i>Aspetti ambientali della produzione</i>	Verifica dell'impatto ambientale della produzione e del ciclo di vita dei prodotti, come ad esempio uso efficiente delle risorse naturali, tossicità delle sostanze chimiche impiegate nella produzione, distribuzione, riciclabilità dei prodotti a fine vita.
<i>Informazione al consumatore</i>	Verifica dei contenuti e della facilità d'uso delle informazioni sulla CSR presenti sui siti internet delle imprese sia in inglese che in italiano.
<i>Trasparenza</i>	Collaborazione delle imprese alle inchieste attraverso la compilazione di questionari, il permesso di visitare le fabbriche e la disponibilità ad un dialogo per il continuo miglioramento delle pratiche CSR.

fatti che, soprattutto nei paesi in cui le normative non consentono il rispetto di alcuni diritti fondamentali, le aziende dovrebbero andare oltre il rispetto della legge e applicare seguenti buone pratiche:

- Rispetto e controllo dell'età minima dei lavoratori
- Retribuzione e salario dignitoso
- Tutela di salute e sicurezza ai lavoratori
- Divieto di pratiche e misure disciplinari
- Orario di lavoro che si combinano con le responsabilità familiari
- Rapporti di lavoro regolari

Rispetto alla trasparenza Altroconsumo trova conferma dell'importanza dell'approccio multi-stakeholder sottolineato dalla UNI ISO 26000. Per permettere ai consumatori di conoscere la storia dei prodotti che trovano sugli scaffali di negozi e supermercati è fondamentale la collaborazione delle imprese, alcune ad esempio, nonostante esista un bilancio sociale o almeno un codice di condotta, non comunicano al pubblico contatti specifici per richiedere informazioni sulla CSR. In questi casi per un consumatore, o qualunque altro stakeholder, diventa complicato ottenere informazioni aggiuntive e chiarimenti in tempi accettabili. Un consiglio generale alle imprese è quindi quello di investire in comunicazione non solo per la rendicontazione, ma anche per un effettivo dialogo con gli stakeholder.

Un altro aspetto fondamentale della responsabilità sociale secondo la UNI ISO 26000 è il coinvolgimento e il supporto allo sviluppo delle comunità in cui un'organizzazione si trova ad operare. La comunità è definita come l'insieme dei residenti e altri insediamenti sociali localizzati in un'area geografica fisicamente in prossimità di una sede dell'impresa, e più in generale si definisce come comunità ogni insieme di persone con parti-

colari caratteristiche in comune, come ad esempio le comunità virtuali accomunate dall'interesse per un tema particolare.

Particolarmente interessante infine è il riconoscimento del diritto dei consumatori ad essere ascoltati: è riconosciuta la libertà di formare organizzazioni di consumatori in modo da poter partecipare ai processi decisionali sia a livello di definizione e attuazione delle politiche governative rilevanti, sia nella progettazione di beni e servizi. Restando nell'ambito dell'attività di Altroconsumo, si sottolinea il diritto dei consumatori all'educazione, che include anche la consapevolezza degli impatti ambientali, sociali ed economici delle scelte di consumo. In questo modo si realizza la possibilità per i consumatori di fare scelte informate e indipendenti, con la consapevolezza dei propri diritti e delle proprie responsabilità.

Eliana Guarnoni
Altroconsumo

Nota

Estratto dell'articolo pubblicato sul quadrimestrale Consumatori Diritti e Mercato, 2/2011 di Altroconsumo.

La voce dei consumatori ...

Intervista a Camilla Occhionorelli, vicepresidente nazionale MOICA

Come è stato più volte sottolineato in questo dossier, l'obiettivo della normazione tecnica è sempre più quello di fornire soluzioni per facilitare punti di incontro e di equilibrio tra i produttori-fornitori di beni e servizi e i consumatori, cioè gli utilizzatori finali. Si tratta di una finalità importante in quanto chi produce spesso ha difficoltà a rapportarsi con chi



consumo: la missione dell'UNI è proprio quella di fornire soluzioni valide sia per i produttori sia per i consumatori, che contribuiscano anche ad accrescere la reciproca fiducia. La norma rappresenta quindi sempre di più uno strumento in mano al consumatore per effettuare scelte consapevoli sulla base di un rapporto più equilibrato tra qualità della prestazione e prezzo del prodotto/servizio offerto. Per ascoltare direttamente dalla voce dei consumatori quali sono a loro parere i punti di maggior forza e le criticità della normazione tecnica e capire su quali basi sia possibile costruire un vero rapporto di fiducia tra chi produce e chi acquista, abbiamo incontrato Camilla Occhionorelli, Vicepresidente nazionale MOICA e responsabile di MOICA Lombardia, il movimento italiano delle casalinghe che rappresenta 10 milioni di famiglie italiane e che da circa trent'anni è impegnato a favore della donna, della famiglia e della società.

Signora Occhionorelli, qual è la sua esperienza dell'attività svolta da UNI. Che cosa ne pensa?

Devo dire che solo recentemente sono venuta a conoscenza dell'attività dell'UNI e credo che in linea generale sia uno di quegli enti di cui il cittadino ha una scarsa percezione, forse anche a causa della vostra sigla, un po' criptica, che non identifica immediatamente

il tipo di attività svolta. Sono venuta per la prima volta presso la vostra sede nell'ottobre del 2011 e in quell'occasione - ascoltando le parole del vostro presidente - mi sono resa conto che si tratta di un'attività indispensabile, in particolare oggi che si parla sempre di più di qualità, di garanzia e di tutela del consumatore e credo che la prima tutela sia quella di sapere e di capire quali sono le regole del gioco.

Proprio come accade prima di una partita, di cui bisogna conoscere in anticipo le regole per poter giocare, così l'UNI interviene a priori per capire il contesto nel quale si colloca un prodotto e stabilire i requisiti e le caratteristiche che questo prodotto deve avere. Quindi la vera garanzia di un bene o di un servizio non è tanto quella che viene genericamente fornita dall'azienda produttrice/fornitrice ma esiste realmente quando ci sono delle norme tecniche e una certificazione che indica che quei requisiti e quelle caratteristiche sono state rispettate. È un concetto innovativo, un vero e proprio salto di qualità, non semplice da comprendere per il consumatore.

Che valore pensa possano avere le norme per il consumatore finale?

Guardi, nel nostro Paese fino a ieri il consumatore era considerato un "servo sciocco

della gleba" che doveva acquistare, tacere e subire. Poi negli ultimi anni, grazie anche a un lavoro egregio svolto dalle associazioni dei consumatori, si è raggiunta una maggiore consapevolezza. Finalmente il consumatore ha capito di essere titolare di diritti, si è reso conto di poter esigere maggiori garanzie, di non dover acquistare a scatola chiusa. Oltretutto questa nuova consapevolezza lo ha portato anche a fare valutazioni che tengono in considerazione aspetti quali il rispetto dei diritti umani, la salvaguardia dell'ambiente, l'etica dei comportamenti. Per questo motivo ritengo che l'UNI sia uno strumento per migliorare la società in quanto consente alla persona di poter usufruire di beni e di servizi in maniera adeguata e consapevole. Il fatto poi che le norme tecniche siano volontarie rappresenta a mio giudizio un elemento positivo. Credo sia giusto che UNI sia un ente privato e che ci sia una volontarietà da parte delle aziende a voler essere certificate sulla base delle norme tecniche: innanzitutto perché siamo in regime di libera concorrenza (e quindi la conformità alle norme rappresenta un *quid in più* per le aziende che la dimostrano) e, secondo, perché è giusto che permanga il libero arbitrio della persona di scegliere o meno un prodotto a norma.

Secondo la sua esperienza che problemi incontra oggi il consumatore? In quali ambiti viene maggiormente avvertita una disparità nel rapporto tra cliente e fornitore? In quali il rapporto presenta maggiori criticità?

Dunque... i settori in cui i consumatori avvertono maggiori difficoltà sono quello bancario, quello assicurativo, la sanità, la scuola... Le faccio alcuni esempi.

Negli ultimi anni il sistema bancario è molto cambiato e si è ristrutturato per raggiungere una maggiore efficienza ma i consumatori, secondo me, non hanno giovato di questa modernizzazione. Una volta c'era il funzionario di banca di riferimento che ti consigliava, ti indirizzava e rendeva le regole del credito e del debito chiare per tutti i consumatori. Oggi i rapporti con le banche sono molti più difficili, più burocratizzati, ci sono un sacco di moduli da compilare. Il consumatore parrebbe più garantito ma in realtà non è così. Trovo assurdo, ad esempio, che a un consumatore che si rivolge alla banca per investire i propri risparmi in fondi o titoli venga chiesto di firmare un modulo per dichiarare la propria propensione al rischio. Per non parlare del fatto che chiedere un prestito in banca significa oggi pagare tassi di interesse altissimi mentre se è il consumatore che affida i propri risparmi alla banca non prende praticamente nulla. Anche i servizi assicurativi a volte hanno rappresentato delle vere e pro-

prie "trappole" per i consumatori Penso ad alcuni fondi di investimento tanto reclamizzati che si sono poi rivelati delle grandi fregature: in molti casi si trattava di prodotti assicurativi scadenti e di mancanza di un'informazione corretta nei confronti degli utenti finali. Di fronte a questi colossi (banche e assicurazioni) che hanno alle spalle studi legali di altissimo profilo a loro tutela, il consumatore si trova totalmente disarmato e indifeso. Da qui l'importanza di poter disporre di norme tecniche che portino alla certificazione sia dell'attività bancaria sia di quella assicurativa nel loro complesso.

Un altro settore nel quale il consumatore avverte una mancanza di qualità, è quello della sanità. Va detto infatti che nonostante la situazione negli ultimi anni sia un po' migliorata permangono ancora alcuni problemi, ad esempio quello della carenza di norme igieniche: basta andare in un ospedale per rendersene conto! Un'altra cosa gravissima, a mio parere, è che si sono drasticamente ridotti i tempi di degenza post operatoria. Infatti anche dopo interventi di una certa gravità il malato viene dimesso in tempi brevi. Quindi alcune terapie che prima venivano svolte in ospedale ora rappresentano un problema per il paziente che le deve fare a livello domiciliare o che deve recarsi personalmente all'ospedale. Quindi, nonostante il nostro sistema sanitario possa vantare dei punti di eccellenza, il paziente/consumatore non si sente sufficientemente tutelato. Anche in questo caso, penso che andrebbe definita con una norma la modalità di erogazione di tutto il sistema.

Infine, un altro settore in cui trovo ci siano delle criticità è quello della scuola pubblica: gli orari scolastici non coincidono con le esigenze dei genitori, ogni anno ci sono libri diversi, programmi diversi, insegnanti diversi. Insomma la scuola dovrebbe andare maggiormente incontro alle esigenze dei consumatori...

Crede che sia importante una maggiore opera di sensibilizzazione e di informazione nei confronti dei consumatori? Come si può fare secondo lei affinché almeno gli elementi di base della normazione entrino nell'educazione del consumatore?

Sì, penso sia assolutamente necessario e credo si possa attuare in diversi modi. Per esempio sarebbe importante che l'attività di promozione delle norme e il significato delle certificazioni potessero entrare già nella scuola, almeno in quella secondaria di secondo grado. Anche le associazioni consumeriste dovrebbero avere un ruolo importante nella diffusione capillare della cultura della normazione. Si potrebbero inoltre realizza-



re iniziative ad hoc: ricordo ad esempio che qualche anno fa a Milano ci fu la giornata del consumatore con diverse tavole rotonde di approfondimento su temi specifici. Infine penso che sarebbe utile che ai tavoli di discussione delle norme tecniche fosse prevista la partecipazione dei rappresentanti dei consumatori, di persone che pur non essendo degli esperti tecnici possano parlare in modo semplice e concreto portando le esigenze della gente comune. Il consumatore infatti non è importante solo come destinatario finale dei benefici della normazione ma anche come fonte di informazioni e portatore di interessi all'interno del processo stesso di normazione.

Cosa chiederebbe lei oggi all'UNI? Cosa suggerirebbe per fare in modo che sul mercato i consumatori possano trovare sempre più prodotti a norma? Ritiene che sarebbe importante avere dei simboli di riferimento per identificarli?

I marchi (sia la marcatura CE sia i marchi volontari) sui prodotti sono poco visibili, non si comprendono e spesso sono messi in posizioni nascoste. Bisognerebbe trovare un modo per cui questi marchi possano essere immediatamente individuabili e identificabili da parte del consumatore.

Quando comperiamo un prodotto di design, magari di uno stilista di grido, il marchio viene messo bene in evidenza sul prodotto e il consumatore lo ostenta come fosse uno sta-

tus symbol. Lo stesso dovrebbe avvenire con i marchi di conformità e con le certificazioni che dovrebbero essere ben visibili a testimonianza della buona qualità di un prodotto, rappresentando a tutti gli effetti un elemento da pubblicizzare, un fiore all'occhiello, un vanto per l'azienda produttrice.

Inoltre, secondo me, la certificazione sulla base delle norme tecniche dovrebbe essere "economicamente accessibile" da parte delle aziende in modo da permettere loro di ricorrervi più facilmente. Da parte sua il consumatore - consapevole che la certificazione garantisce il rispetto delle norme tecniche - sarebbe disposto anche a pagare qualcosa in più per avere questa garanzia.

Quali sono le vostre aspettative verso i futuri risultati della normazione? Quali suggerimenti sulle nuove attività da intraprendere?

Come lei sa io rappresento le 34 mila casalinghe italiane iscritte al MOICA per cui lancio una proposta provocatoria all'UNI! Proviamo a sviluppare insieme una norma che definisca le regole e l'attività di una famiglia media: quali sono i compiti che spettano a ciascun membro, quali sono i doveri dei genitori, quanto tempo dedicare alle differenti attività che si svolgono in ambito familiare ecc ... Sarebbe una bella sfida da affrontare insieme!

Intervista a cura di Luisella Pozzani
Area Comunicazione UNI