

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

5.

SEDUTA DI MARTEDÌ 11 GENNAIO 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE SIMONE BALDELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori.		Barzotti Valentina (M5S)	10
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3	Pichetto Fratin Gilberto, <i>Viceministro dello sviluppo economico</i>	3, 10, 11
Seguito dell'audizione del Viceministro dello sviluppo economico, Gilberto Pichetto Fra- tin.		Zanella Federica (Lega) (<i>collegamento da remoto</i>)	11
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3, 10, 11, 12		

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
SIMONE BALDELLI

La seduta comincia alle 13.35.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, alla luce di quanto stabilito dalla Giunta per il Regolamento nella riunione del 4 novembre 2020, i parlamentari possono partecipare all'odierna audizione in videoconferenza.

Avverto, altresì, che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche mediante l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

(Così rimane stabilito).

Seguito dell'audizione del Viceministro dello sviluppo economico, Gilberto Pichetto Fratin.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'audizione del Viceministro dello sviluppo economico, Gilberto Pichetto Fratin, che ringrazio doppiamente, sia per essere stato il primo ad aver dato la disponibilità a essere presente nel ciclo delle nostre audizioni, sia per essere il primo a essere tornato per continuare a rispondere alle domande dei commissari. Gli lascio subito la parola. Prego, Viceministro.

GILBERTO PICHETTO FRATIN, *Viceministro dello sviluppo economico*. Ringrazio il presidente e i commissari, presenti e collegati da remoto. Ho predisposto una serie di risposte ai quesiti che non era stato possibile soddisfare durante la scorsa au-

dizione per ragioni di tempo o di documentazione.

Andando per ordine, il primo quesito era dell'onorevole Zanella, che chiedeva quali misure vengano e possano essere adottate per garantire i titolari dei diritti sui siti *web* e quindi a cascata i consumatori. Naturalmente ho sintetizzato la domanda posta dalla deputata.

Nella consapevolezza degli ingenti rischi causati dalla crescente diffusione della contraffazione *online* a danno di imprese titolari di diritti di proprietà industriale e dei consumatori, il Consiglio nazionale per la lotta alla contraffazione e all'*italian sounding* (CNALCIS), durante la riunione plenaria di insediamento, che è avvenuta il 27 ottobre 2021, ha condiviso e approvato un'agenda di interventi e settori prioritari per il biennio 2021-2023, in cui è stato identificato, anche per la particolare rilevanza e attualità in relazione alle sfide e alle minacce acuitesi durante la fase emergenziale legata al COVID, il commercio *online* è tra i settori su cui intervenire prioritariamente.

Nello specifico, il Consiglio per tale settore ha condiviso di:

1) supportare la rapida attuazione del regolamento europeo sul mercato unico per i servizi digitali, con l'implementazione di nuove e più stringenti regole per contrastare i contenuti illegali nel *web*, tra cui quelli relative ai prodotti contraffatti;

2) prevedere nei piani operativi delle forze dell'ordine azioni di contrasto specifiche e prioritarie;

3) promuovere il dialogo con le piattaforme *online*, sia quelle B2B che B2C, anche incoraggiando la stipula di accordi volti a bloccare la commercializzazione di prodotti falsi tramite la rete e promuovendo iniziative proattive degli operatori del *web*.

Al fine di dare piena e tempestiva operatività alla priorità del commercio *online*, il 14 gennaio prossimo si terrà la prima riunione di un gruppo di lavoro costituito nell'ambito del CNALCIS, con l'obiettivo di individuare e attuare interventi nel campo della sensibilizzazione dei consumatori e della formazione per le imprese. Seguiranno nelle successive settimane riunioni di due ulteriori gruppi di lavoro che condivideranno le proposte operative per la tutela del commercio *online* nel contesto legislativo e repressivo.

Tali politiche di prevenzione e contrasto risultano coerenti con gli impegni assunti dal Ministero dello sviluppo economico, mediante l'adozione del decreto ministeriale 23 giugno 2021 recante «*Linee di intervento strategiche sulla proprietà industriale per il triennio 2021-2023*», che hanno confermato la centralità della tutela dei diritti di proprietà industriale nello scenario di ripresa e di sviluppo del nostro Paese.

Le «*Linee*», sulla scorta del Piano d'azione sulla proprietà intellettuale lanciato dalla Commissione europea, prevedono politiche e interventi di prevenzione e contrasto al fenomeno della contraffazione, anche *online*, su tutto il territorio nazionale, e vaste campagne di comunicazione e informazione rivolte ai consumatori, in particolare ai giovani, che sono i principali fruitori dei canali digitali, con l'obiettivo di diffondere e rafforzare la cultura della legalità e sensibilizzare verso un consumo consapevole che riduca stabilmente la domanda di prodotti falsi in favore dei prodotti originali. In aggiunta, si segnala che la DGTPU-UIBM è impegnata in maniera ordinaria e continuativa all'elaborazione e all'attuazione di politiche e interventi di prevenzione e contrasto al fenomeno della contraffazione anche *online*.

Il servizio Linea Diretta Anticontraffazione (LAC), svolto in collaborazione con la Guardia di finanza, offre gratuitamente ai consumatori e alle imprese assistenza e informazione sugli strumenti di tutela previsti dalla normativa vigente in caso di violazione dei diritti di proprietà industriale, anche al fine di consentire l'attiva-

zione di procedure di contrasto a livello nazionale e internazionale. Inoltre, al fine di innalzare il livello di consapevolezza delle imprese e dei titolari dei diritti sulle modalità già operative di tutela *online*, la Direzione generale competente ha creato una specifica sezione sul proprio sito *web* istituzionale in cui sono raccolti i vari strumenti, gratuiti e facilmente attivabili, messi a disposizione dei *social network* e dei principali servizi a pagamento digitale, per segnalare l'installazione di prodotti sospetti di contraffazione e chiederne l'immediata rimozione.

Da ultimo si richiama la costante presenza di eventi di informazione rivolti al pubblico, per sensibilizzarlo sui rischi connessi all'incauto acquisto sul *web* di prodotti falsi nell'ambito della Settimana Anticontraffazione, una vasta campagna di sensibilizzazione che dura sette giorni, con un fitto calendario di iniziative e seminari volti a sensibilizzare l'opinione pubblica sulle gravi implicazioni del mercato del contraffatto e indirizzare i consumatori verso abitudini di acquisto responsabile, un collettore ben definito e riconoscibile grazie a un unico logo e uno slogan: «*La lotta al falso passa anche da te*», che mira a coinvolgere i cittadini per renderli proattivi nella lotta alla contraffazione.

La domanda successiva era: «Qual è il dialogo tra lei, vista anche la sua delega, e il Ministro Colao sul tema del regolamento dei servizi digitali?». Con riferimento al rapporto e alla relazione con il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale Vittorio Colao e alle sue strutture tecniche, pur segnalando l'assenza di progressi coinvolgenti diretti sui *dossier*, si fa presente che in data 3 novembre scorso sono state invitate tutte le amministrazioni e le autorità coinvolte nelle tematiche consumeristiche, ivi compresa la struttura tecnica del Ministro, che ha avuto modo di illustrare le attività di rispettiva competenza. Da parte mia ho in animo, quale presidente del CNCU, una volta ricostituito, di procedere all'audizione dei citati enti e ministeri per proseguire il confronto avviato nel solco dell'auspicabile condivisione delle attività e della eventuale

proposta, in linea con quella europea, che possa non solo chiarire « chi fa cosa » per i consumatori, ma garantire una crescente collaborazione tra amministrazioni e autorità indipendenti finalizzata a incrementare l'informazione e le tutele per i consumatori.

Era stato posto un ulteriore quesito, ovvero se fossimo stati informati sulla vicenda ex CNAC e se fossimo riusciti ad accentrare maggiori competenze nel MISE. Faccio presente che la riunione di insediamento del Consiglio nazionale per la lotta alla contraffazione e all'*italian sounding*, CNALCIS, si è avuta nel corso della sesta edizione della Settimana dell'Anticontraffazione e quindi ne è stata parte. La riunione ha visto la partecipazione di dodici Ministeri coinvolti, ANCI, forze dell'ordine, associazioni di imprese, ed è stata approvata un'agenda di attività per il prossimo biennio in cui sono stati identificati alcuni settori su cui intervenire prioritariamente: tutela della salute, commercio *online*, tessile e moda, agroalimentare. Si tratta di priorità individuate per il loro significativo contributo alla crescita e allo sviluppo del Paese, di particolare rilevanza e attualità in relazione alle sfide e alle minacce acuitesi durante la fase di emergenza legata al COVID-19.

Il CNALCIS sarà il luogo dove verranno condivise e adottate le azioni di intervento più efficaci e innovative mirate a rafforzare gli strumenti a disposizione dei cittadini, per proteggersi dalla diffusione dei prodotti falsi nel commercio, e delle imprese, per proteggersi dalle violazioni dei diritti di proprietà industriale. I rappresentanti di questo organismo interministeriale impegneranno le amministrazioni a lavorare per l'attuazione delle iniziative finalizzate a rafforzare il quadro normativo dell'attività di informazione, prevenzione e contrasto al fenomeno della contraffazione e dell'*italian sounding*, promuovendo anche collaborazioni con Paesi extra-europei e con le piattaforme *online*. Questa era risposta alle domande formulate dalla deputata Zanella.

Il quesito successivo lo poneva l'onorevole Francesca Bonomo, che chiedeva: « Circa i fondi che principalmente il MISE

ha indirizzato verso le regioni rispetto ad alcune valutazioni riguardanti la vigilanza e la collaborazione con gli altri enti, c'è una verifica in base agli obiettivi che il MISE si pone, un po' come funziona il PNRR? Si riesce a capire qual è la ricaduta concreta? Gli obiettivi sono raggiunti? »

Con riferimento ai fondi a vantaggio del consumatore, che derivano dalle previsioni normative di cui alla legge n. 388 del 2000, recante « *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* », si ricorda che l'articolo 148 ha previsto che le entrate derivanti dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato siano destinate a iniziative a vantaggio dei consumatori, individuate quindi con decreto del Ministero dello sviluppo economico, previo parere delle Commissioni parlamentari competenti. Fin dalla prima attuazione della norma sono state portate avanti una pluralità di linee di intervento che in estrema sintesi si avvalgono della collaborazione con le regioni, con le associazioni dei consumatori, con i diversi soggetti istituzionali individuati di volta in volta in base all'oggetto e alle attività da svolgere. In occasione della sottoposizione di ciascun decreto di riparto alle Camere, viene fornita anche una relazione sullo stato di attuazione degli interventi in corso con evidenza dei principali risultati, per quanto sintetizzabili. Per quanto riguarda il monitoraggio dei risultati, l'attenzione del Ministero a tali aspetti è crescente negli ultimi anni. Ciascuna iniziativa prevede la rilevazione dei risultati raggiunti, in base a opportuni indicatori.

In merito allo specifico quesito relativo alle regioni, per quanto riguarda le ultime due iniziative avviate mediante il sostegno dei programmi regionali – in particolare riguardavano i fondi anti COVID-19 e i fondi per due sportelli del consumatore in ambito regionale – in un'ottica di una maggiore efficacia delle attività di monitoraggio e comparabilità, sono stati previsti indicatori finalizzati alla rilevazione dei risultati degli interventi che in linea di massima riguardano attività di informazione, assistenza e consulenza ai consuma-

tori. Si evidenzia peraltro che da un lato le attività sono attualmente ancora in corso per i cosiddetti « fondi COVID-19 » – a seguito della proroga concessa per il completamento dell'attività fino a marzo 2022 – mentre per l'iniziativa relativa agli sportivi le attività sono appena state avviate.

La seconda domanda dell'onorevole Bonomo riguardava *Saperconsumare* e quindi il progetto di formazione indirizzato più che altro ai docenti. Il progetto *Saperconsumare* parte dal percorso info-formativo per i docenti proprio come trampolino per raggiungere i ragazzi. Gli insegnanti, completato il proprio iter formativo, saranno in grado di trasmettere le nozioni apprese ai propri alunni nel corso delle lezioni curriculari, comprese quelle di educazione civica. D'altro canto il progetto non si esaurisce con la formazione, ma prevede anche il lancio di un bando di concorso per le scuole che farà leva proprio sul coinvolgimento dei ragazzi nelle tematiche che sono state sintetizzate in educazione digitale, consumo sostenibile, diritti dei consumatori, educazione finanziaria.

Vorrei ricordare ai commissari che purtroppo il nostro Paese sul tema dell'educazione finanziaria nel percorso curricolare scolastico è lontano non anni, ma secoli luce rispetto a molti altri Paesi europei. Questo è un passaggio che deve vedere noi – e quando uso il termine « noi » non dico noi Governo, ma dico « noi parlamentari », noi istituzioni – impegnati sul fronte scolastico in modo pressante, perché è uno dei passaggi per creare delle generazioni consapevoli per il futuro. Inoltre negli ultimi tempi abbiamo promosso anche ulteriori specifiche iniziative rivolte ai ragazzi delle scuole. A titolo d'esempio, tra le iniziative più recenti, in collaborazione con UNION-CAMERE si sono svolte tre edizioni del progetto « *Io Penso Positivo – Educare alla Finanza* », rivolte ai ragazzi tra i 15 e i 18 anni. Insieme all'AGCM, nell'ambito della campagna *Conviene saperlo*, sono state fatte iniziative mirate per studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado. È chiaro però che non dobbiamo fermarci – mi sia permesso di rimarcarlo – alle *best practice*, a dei begli esempi sperimentali.

Non voglio sostituirmi al Ministro dell'istruzione nel modo più assoluto. Lo dico da libero cittadino, da ex docente, da genitore e anche da nonno, come direbbe il Presidente Draghi: lo sforzo deve essere collettivo.

Altra questione posta dai commissari riguardava le energie e le bollette: « Qual è stato il confronto e la collaborazione anche con il Ministro Cingolani e i Ministeri competenti ? » Con riferimento al rapporto e alla relazione del Ministro Cingolani, pur segnalando l'assenza di pregressi coinvolgimenti diretti sui temi segnalati, abbiamo in animo quale CNCU, una volta costituito, di individuare i vertici e le strutture competenti dei diversi Ministeri e autorità per avviare un confronto sul solco auspicabile della condivisione dell'attività e della tutela dei consumatori. Si richiama inoltre quanto già rappresentato nel corso dell'audizione con riferimento al finanziamento del cosiddetto « portale delle offerte » previsto dalla n. 124 del 2017. Credo che sulla questione energia-bollette potremmo fare un seminario specifico rispetto anche al momento particolare che stiamo vivendo, perché quando parliamo di energia e bollette vengono coinvolti i grandi temi, ma su questo non voglio aprire il dibattito in modo più assoluto. Vengono coinvolti i grandi temi e quindi gli scenari futuri, anche ultra-decennali in alcuni casi, gli scenari ultra-decennali passati, dove probabilmente si sono fatte altre scelte, e la contingenza quotidiana che vede in alcuni casi sestuplicato il costo dell'energia per il sistema delle imprese e naturalmente di conseguenza anche per il sistema delle famiglie.

L'onorevole Lombardo chiede: « Circa le riunioni del Consiglio nazionale, c'è la possibilità di esporre brevemente in modo sintetico i principali argomenti trattati nelle riunioni che si sono susseguite quest'anno ? Vengono redatti verbali ? I verbali sono pubblici ? ».

Nel 2021 l'attività del CNCU ha dovuto tener conto delle seguenti circostanze, ovvero del cambio del presidente conseguente al cambio del Governo avvenuto a inizio anno ed emanazione di nuova delega a

presiedere (si ricorda che ai sensi dell'articolo 136 del Codice del consumo il Consiglio è presieduto dal ministro dello Sviluppo economico o da un suo delegato, che è il sottoscritto) e della scadenza dell'organo, datata 11 luglio 2021. In proposito, ricordo che il 22 ottobre 2021 è stata trasmessa dal Ministero dello sviluppo economico la proposta di ricostituzione alla Presidenza del Consiglio dei ministri e pertanto si è in attesa dell'adozione del decreto di ricostituzione da parte del Presidente del Consiglio dei ministri. Nell'anno 2021 conseguentemente sono state convocate solo tre riunioni formali del Consiglio, con relativi verbali, l'ultimo dei quali dovrà essere approvato dal Consiglio nella prossima seduta utile, secondo quanto previsto dal regolamento interno.

Si rappresenta che, sulla base dei dati relativi al precedente biennio, indicativamente, le riunioni dell'organo nella sua piena operatività sono state, in media, circa sei all'anno, cui si sono aggiunte per la prima volta specifiche riunioni di commissioni consiliari su particolari temi di competenza. Sono stati effettuati incontri e audizioni presso le commissioni consiliari e i tavoli strategici. I tavoli strategici sono stati con rappresentanti della Banca d'Italia in materia di interesse del consumatore, come ad esempio su inadempimenti delle decisioni dell'Arbitro bancario finanziario e dell'Arbitro controversie finanziarie e rispetto dei criteri di riduzione del costo totale del credito in caso di estinzione anticipata a seguito di interventi giurisprudenziali; con arbitri di nomina del CNCU presso i collegi dell'Arbitro bancario finanziario di Banca d'Italia: questa è una competenza e un potere del CNCU; con un esperto in sicurezza informatica in materia di truffe informatiche e possibili mezzi di difesa del consumatore; con rappresentanti di Poste Italiane e della direzione servizi postali finalizzati alla verifica della congruità del servizio alla luce della rimodulazione delle aperture estive; con una delegazione del Comitato economico e sociale (CESE) per approfondire la conoscenza reciproca di CNCU e CESE; con rappresentanti delle imprese in TLC, AGCOM; con un

rappresentante di UNI-ente italiano di normazione per coinvolgimento in merito alla trattazione della materia di standardizzazione della conciliazione paritetica; con un rappresentante del fornitore elettrico cooperativo; con i rappresentanti di Istat in tema di rilevazione dei prezzi dei consumi e ribassamento del paniere 2022.

Nelle materie di seguito indicate, inoltre, i rappresentanti del Consiglio sono stati auditi presso le Commissioni parlamentari nelle seguenti materie: trasparenza nel settore assicurativo, liberalizzazione nel settore del gas. Vado succintamente, comunque lascerò una memoria scritta. Inoltre, nel periodo luglio-dicembre 2021, nonostante la consiliatura fosse scaduta, le associazioni di cui all'articolo 137 del Codice del consumo sono state coinvolte, tramite la Divisione XI, nelle materie di investimenti e sicurezza delle infrastrutture e trasporti, di pratiche commerciali sleali nei rapporti tra imprese nella filiera agricola e alimentare, promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, di norme comuni nel mercato interno dell'energia elettrica, di contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale, un tema, questo, attuale.

Nel corso del 2021 stati forniti pareri su schemi di provvedimento e atti in diverse materie, polizze assicurative per strutture sanitarie ed esercenti delle professioni sanitarie, tabelle di menomazione su integrità psicofisica, polizze di assicurazione per la tutela dei diritti patrimoniali degli acquirenti di immobili da costruire, disciplina dell'elenco pubblico di organizzazioni e associazioni legittimate all'azione di classe, apparecchiature che interagiscono con caricabatteria standardizzati, istituzione dell'arbitro assicurativo, piano delle rimodulazioni dell'apertura estiva degli uffici postali per l'anno 2021, osservazioni in merito alla relazione della commissione di studio, istituita presso l'Ufficio legislativo del Ministero della giustizia incaricata di elaborare proposte di riforma in materia di processo e sistema sanzionatorio penale nonché di prescrizione del reato. Questi sono tutti i temi affrontati al di là di quelle

che sono state le sedute ordinarie, le tre formali del CNCU.

Successivamente l'onorevole Maria Soave Alemanno ci chiede se ci stiamo attivando per rendere fruibile quanto prima possibile anche l'arbitrato assicurativo e dare quindi una mano al settore. L'istituzione dell'arbitro assicurativo è un passaggio normativo importante che allineerà gli strumenti di tutela a disposizione del consumatore nel settore assicurativo a quelli già esistenti nel settore bancario. In ragione della delicatezza dei temi trattati, il provvedimento è oggetto dei precedenti confronti con il Ministero della giustizia nonché sottoposto alla consultazione delle associazioni di settore ed è attualmente in istruttoria avanzata presso gli uffici del Ministero, nel confronto con l'Istituto di vigilanza che ha fornito il proprio contributo tecnico. In tempi relativamente brevi, venendo così incontro all'auspicio della Commissione, sarà condiviso con il Ministero della giustizia e trasmesso al Consiglio di Stato.

Sempre la collega Maria Soave Alemanno chiedeva, relativamente al tavolo di comunicazione dell'economia circolare, se esiste documentazione alla quale poter attingere come Commissione, per comprendere il lavoro che state perseguendo, magari per farne strumento di lavoro anche della Commissione stessa. Il Consiglio dei consumatori e degli utenti ha individuato due obiettivi primari, a partire dal 2020, su tematiche legate alla comunicazione e all'economia circolare. Per definire e dettagliare questi obiettivi sono stati istituiti due Tavoli strategici. Il Tavolo strategico Comunicazione ha realizzato un documento contenente proposte relative alla materia trattata, discusso anche in occasione della sessione programmatica 2020. In particolare, nel 2021 il tavolo ha iniziato il suo lavoro con riferimento alla standardizzazione della conciliazione paritetica. Ad oggi infatti la conciliazione paritetica prevede sistemi, procedure e adempimenti diversi da operatore a operatore, con le conseguenze che ciò comporta in termini di rapidità e di efficienza con il conseguente beneficio per il consumatore.

Il tavolo strategico Economia circolare, in considerazione dei profili innovativi delle tematiche trattate ha ritenuto invece di approfondire il contenuto di vari documenti, al fine di elaborare poi una propria posizione e fornire pareri in merito alle proposte normative che saranno analizzate nella materia trattata: Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sulla nuova agenda dei consumatori; Comunicazione alla Commissione, al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni su un nuovo piano d'azione per l'economia circolare.

In attuazione del decreto ministeriale 10 agosto 2020, sono state sottoscritte due convenzioni, rispettivamente con ENEA e ISPRA, per la realizzazione di iniziative che riguardano, in sintesi, una campagna di comunicazione e sensibilizzazione nella lotta allo spreco alimentare e la raccolta differenziata, nonché studi relativi allo sviluppo delle etichettature informative per i consumatori.

Passo al quesito in tema di digitalizzazione dell'onorevole Marco Rizzone, il quale chiedeva se il Ministero si avvale di sistemi di monitoraggio, ad esempio, dei prezzi o della mappatura di tutte le segnalazioni in modo che si possa comprendere quali siano i settori più problematici anche ai fini di un intervento parlamentare.

La Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica mette a disposizione del consumatore due strumenti di monitoraggio: l'Osservatorio prezzi e tariffe e l'Osservatorio prezzi del carburante. Questi sono i due osservatori giuridicamente rilevanti. In particolare, l'Osservatorio prezzi e tariffe diffonde le informazioni sui livelli dei prezzi per un paniere di beni e servizi di largo consumo, di fonte Istat, che include alcune voci di spesa più comuni tra le famiglie italiane distinte per tipologia. Viene inoltre pubblicata la *newsletter* mensile *Prezzi & Consumi*, che offre dati e analisi sulle più recenti dinamiche. L'Osservatorio inoltre si avvale della collaborazione avviata tra la Direzione generale citata e il sistema camerale.

In base alle ultime analisi disponibili, i forti rincari delle materie prime, in particolare quelle agricole ma ad oggi quasi tutte, hanno generato ricadute anche nei listini prezzi all'ingrosso, e principalmente nel comparto cerealicolo, dei grassi, caseario, carne e salumi. Inoltre l'Osservatorio prezzi carburanti consente di consultare i prezzi di vendita dei carburanti presso gli impianti di distribuzione situati nel territorio nazionale. Infatti, al fine di favorire la più ampia diffusione dell'informazione sui prezzi dei carburanti e relativi provvedimenti attuativi, è obbligatorio per il gestore degli impianti di carburante a uso civile comunicare al Ministero dello sviluppo economico i prezzi praticati per ogni tipologia di carburante commercializzato. Sto vedendo che c'è un eccesso di comunicazione su questa questione. Le moderne tecnologie probabilmente permettono meccanismi un po' meno procedurali, più rapidi e immediati.

Ancora, sempre nel merito, allo scopo di ampliare gli interventi a favore del consumatore, è stato realizzato anche il Segnale prezzi, uno strumento che consente ai consumatori di segnalare i prezzi di largo consumo ritenuti anomali.

Fermi restando i dati rilevati su alcune segnalazioni indirizzate per conoscenza all'Ufficio di supporto al CNCU, faccio presente che spesso il Ministero è destinatario di segnalazioni per problemi per i quali vi è magari competenza diretta dell'AGCM o di altre autorità nazionali e i consumatori non riescono a individuare direttamente l'autorità di riferimento. Nell'ottica di una fattiva collaborazione inter-istituzionale e di una maggior tutela del consumatore, tali segnalazioni sono trasmesse direttamente alle autorità competenti.

La successiva domanda è da parte dell'onorevole Valentina Barzotti. Chiede se nella documentazione si possano analiticamente dettagliare eventuali segnalazioni o particolari criticità di cui si ha contezza tramite l'attività delle associazioni consumeristiche. Lascerò a tal proposito alla Commissione una serie di documenti dai quali emergono questi dati, in modo che sia fornita, per rispetto ai commissari e al

presidente, una risposta ampiamente soddisfacente.

In merito alle segnalazioni richieste si rappresenta la differenza tra l'attività svolta dal CNCU, organo consultivo del Governo, a cui sono attribuiti i compiti di cui all'articolo 136 del Codice del consumo e le attività delle singole associazioni che sono inserite nell'elenco previsto all'articolo 137 del medesimo Codice, le quali esprimono i propri rappresentanti nell'ambito del CNCU e che si occupano dell'assistenza diretta al consumatore-utente nei casi concreti. Allo stato attuale si possono fornire le indicazioni che andrò di seguito a illustrare, formulate alla luce dei contatti ricevuti nell'anno 2021 dalla Divisione XI, in base ai quali sono state rilevate le tematiche di maggiore interesse per il cittadino nella veste di consumatore.

Il fine della rilevazione e dell'analisi è di consentire al CNCU e ai soggetti interessati di monitorare i temi di maggiore interesse. Le fonti utilizzate per la rilevazione sono i dati raccolti attraverso i seguenti canali: sezioni e pagine visitate sul sito di *tuttoconsumatori.mise.gov.it*, messaggi di posta elettronica certificata ricevuti dalla Divisione XI (CNCU), prevalentemente per conoscenza, contenenti segnalazioni; *e-mail* ricevute dalla Divisione XI (CNCU) contenenti prevalentemente richieste di assistenza in casi specifici.

Dall'analisi delle statistiche ottenute è possibile riscontrare fra le pagine di « *Tuttoconsumatori* » quelle che contano un maggior numero di visualizzazioni, e che, nell'ordine, risultano essere: associazioni, servizi e utenze, viaggi e turismo, *media* e comunicazione. In allegato c'è un elenco di pagine che vengono indicate.

In relazione ai messaggi di posta elettronica certificata ricevuti, per lo più per conoscenza, contenenti segnalazioni e richieste si rilevano prevalentemente nell'ordine: doglianze in materia di utenze e di forniture di energia elettrica e gas, richieste di rimborso in materia di trasporti (prevalentemente aerei), doglianze in materia di reti telefoniche e internet, richieste di attivazione di garanzie di conformità per acquisti di beni vari.

In relazione ai contatti *e-mail* ricevuti direttamente dai consumatori si hanno prevalentemente richieste di supporto in merito a controversie scaturenti dalla stipulazione di contratti, richieste di supporto in merito ai rimborsi di viaggi, richieste di supporto in merito a utenze telefoniche, elettriche e del gas, e a sostituzione di prodotti resi.

Da ultimo, ci sono una serie di quesiti a cui sarò molto più breve nel rispondere. L'onorevole Carla Giuliano poneva alcune domande, ovvero se tramite i dati che ci sono al MISE possiamo fornire un quadro delle maggiori segnalazioni che provengono dalle diverse Autorità garanti per capire quali siano attualmente i problemi più rilevanti e se sia possibile avere uno storico di queste segnalazioni, in particolare per capire come nei cinque anni siano cambiate le tipologie sulle segnalazioni e sulle conseguenti sanzioni. Un'altra domanda riguardava poi il settore dell'energia, perché era accaduto un episodio spiacevole che riguardava la privazione senza preavviso di energia elettrica. La commissaria voleva conoscere se avessimo l'elenco aggiornato delle segnalazioni e delle sanzioni comminate.

Purtroppo la risposta è che il MISE non riceve relazioni specifiche sulle segnalazioni che pervengono dalle singole Autorità. La legge non prevede che le Autorità trasmettano al MISE questi dati e quindi non posso rispondere al quesito. Non so se le Autorità possano invece farlo su specifica richiesta parlamentare.

L'ultima questione posta dalla collega Giuliano riguarda la missione dell'economia circolare di cui si occupa anche il PNRR. «Volevo capire se il Tavolo di cui lei parlava poc'anzi è aperto anche ad altre figure ministeriali. Penso non soltanto al Ministero dell'ambiente, ma anche a quello della pubblica istruzione». I tavoli sono senz'altro aperti a tutti i Ministeri interessati. Si tratta di avere il maggior coinvolgimento, il maggior contributo possibile da parte di tutti i Ministeri.

L'ultima domanda dell'onorevole Giuliano riguardava la protezione dei dati personali, ma anche qui la risposta è che non

si dispone di elementi informativi al riguardo, tenuto conto altresì che, come già rappresentato, le Autorità indipendenti, in questo caso l'Autorità garante della protezione dei dati personali, non si interfacciano direttamente con le amministrazioni sui singoli casi, se non attraverso le relazioni annuali presentate al Parlamento.

Presidente, ritengo di avere esaurito le risposte ai quesiti e provvedo a consegnare alla presidenza della Commissione la relativa documentazione a supporto delle risposte stesse.

PRESIDENTE. La ringrazio per la completezza e l'eshaustività delle sue risposte. Le chiedo se la documentazione da lei trasmessa sia pubblica, ai fini dell'acquisizione all'archivio della Commissione.

GILBERTO PICHETTO FRATIN, Vice-ministro dello sviluppo economico. Sì.

PRESIDENTE. Prima di dare la parola alle colleghe Barzotti e Zanella, mi permetto anche io un'ultima domanda in relazione a un tema su cui c'è grande attesa da parte di molti utenti, che è quello del Registro delle opposizioni in riferimento all'attività normativa riguardante le utenze di telefonia mobile. Le chiedo se sia possibile conoscerne l'iter e lo stato dell'arte. Una normativa completa sul tema sarebbe di interesse generale.

Do la parola alla collega Barzotti.

VALENTINA BARZOTTI. Grazie, presidente. Ringrazio il Viceministro. Leggeremo con attenzione la documentazione che ha prodotto in risposta alle nostre sollecitazioni della scorsa audizione. Per quanto riguarda l'audizione di oggi ne approfitto, visto che lei è qui e sempre in un'ottica di attenzione nei confronti dei consumatori, per chiederle un punto di vista sulle mascherine FFP2. Come sa, in questo momento abbiamo principalmente tre problemi che stanno all'attenzione delle cronache. Il primo si riferisce alla contraffazione del marchio e quindi all'acquisto di prodotti che non solo non tutelano adeguatamente i nostri consumatori, ma anche

non sono idonei come dispositivi di protezione individuale all'interno dei luoghi di lavoro. È importante che queste mascherine siano conformi. Sarebbe altresì opportuno fare proprio delle campagne di sensibilizzazione e di formazione della popolazione in modo che ciascuno sia in grado di sapere cosa acquistare e cosa non acquistare, visto che si tratta della salute delle persone.

In secondo luogo, neanche due ore fa è uscito un comunicato stampa di alcune associazioni dei consumatori che parlano di speculazioni in termini di prezzo delle mascherine. È un argomento di estrema attualità. I protocolli che sono stati predisposti sono sicuramente molto utili, ma evidentemente non sono misure sufficienti.

Altra questione è quella delle mascherine certificate per bambini su cui pare non vi siano certificazioni idonee. Volevo chiederle informazioni su questo aspetto.

PRESIDENTE. Ringrazio la collega Bartzotti. Do la parola alla collega Zanella, in collegamento da remoto.

FEDERICA ZANELLA. Innanzitutto ringrazio il Viceministro perché ha risposto in modo molto esemplificativo e puntuale alle mie domande. Volevo chiedere, ma mi sembra che l'abbia già fatto in chiusura di audizione, se poteva trasmetterci anche una memoria scritta delle risposte. Grazie ancora per le puntuali risposte, è stata davvero un'audizione molto interessante.

PRESIDENTE. Grazie, collega Zanella. Viceministro, prego.

GILBERTO PICHETTO FRATIN, *Viceministro dello sviluppo economico.* In merito alla questione delle mascherine vorrei ricordare che c'è una competenza delegata al Commissario Figliuolo. Noi come Ministero, per quanto mi compete rispetto alla tutela dei consumatori, certamente monitoriamo quello che sta succedendo. Rendiamoci anche conto che siamo purtroppo in un'emergenza notevole. Riguardo al prezzo — non entro nel merito se sia o meno congruo il prezzo di 75 centesimi

perché non mi compete e non ho ancora gli elementi — che venga rispettato dai soggetti che devono rispettarlo. C'è anche una parte del libero mercato che potrebbe anche venderle a 75 euro l'una, però l'importante è che nei luoghi di convenzione, ovvero nel sistema farmaceutico, il prezzo sia rispettato. C'è un problema di tutela del consumatore in riferimento alle condizioni di povertà, perché in una famiglia che abbia tre o quattro figli si potrebbe determinare un onere che deve comportare una valutazione di altro tipo che credo bisognerà porsi a livello di governo, a livello di Parlamento, anche con estrema urgenza.

Altra cosa è l'attivazione della Guardia di finanza, perché non succeda quello che è successo nella prima fase della pandemia. Qui rappresento l'Istituzione e quindi non intendo assolutamente fare valutazioni per speculazione politica, però avendo avuto l'esperienza della prima ondata e quindi dell'acquisizione della strumentazione necessaria e delle mascherine, credo che gli organi di controllo, in questo caso gli organi dello Stato, debbano essere rigorosi nel verificare innanzitutto l'autenticità della marchiatura e anche gli effetti. Faccio un esempio. La mascherina FFP2 mi crea dei problemi di gonfiore e appena posso indosso la chirurgica. Infatti ho la chirurgica in tasca, però, il momento è questo e dobbiamo tutti insieme fare lo sforzo per superarlo, anche segnalando da parte di tutti noi ciò che vediamo come una disfunzione. Apprezzo che le associazioni dei consumatori abbiano immediatamente segnalato e siano vigili, proprio a garanzia dell'interesse pubblico.

La seconda questione riguarda il Registro delle opposizioni. La modifica approvata dalla legge 3 dicembre 2021, n. 205, di conversione del decreto-legge 8 ottobre 2021, n. 139, ha determinato un'attivazione immediata da parte delle competenti strutture del Ministero dello sviluppo economico. Normalmente, quando si vuol sottolineare la lentezza di qualcuno, si dice che i tempi sono quelli ministeriali. In questo caso permettetemi di fare invece un plauso d'ufficio alle varie direzioni, perché c'erano posizioni articolate tra AGCOM, Autorità

garante della protezione dei dati personali e lo stesso Ministero. Da parte del Ministero dello Sviluppo economico c'è stato un intervento immediato con le modifiche introdotte nel regolamento sul registro delle opposizioni, mediante l'ampliamento dell'ambito di applicazione ai sistemi automatizzati di chiamata, nonché l'estensione del diritto di opposizione a tutte le numerazioni telefoniche nazionali fisse e mobili. Il MISE ha aggiornato e trasmesso il nuovo regolamento alle istituzioni interessate per i pareri di competenza e l'adozione definitiva è prevista per la fine di gennaio, compatibilmente con i lavori del Consiglio dei ministri che dovrà deliberarne l'approvazione. Il regolamento deve essere infine adottato con decreto del Presidente della Repubblica.

Il Ministero dello Sviluppo economico ha trasmesso la bozza di parere al Dipartimento per gli affari giuridici e legislativi della Presidenza del Consiglio con una nota di accompagnamento dove si chiede di acquisire per conoscenza solo i pareri obbligatori delle autorità competenti, evitando di ripetere il passaggio parlamentare. Devono essere acquisiti i seguenti pareri obbligatori: AGCOM, Autorità garante della protezione dei dati personali, e il concerto dei Ministeri della Pubblica amministra-

zione e dell'Economia e finanze, nonché del Ministro per la Transizione digitale. L'approvazione con delibera dei pareri obbligatori della Autorità garante della protezione dei dati personali e dell'AGCOM è stata calendarizzata rispettivamente per oggi, 11 gennaio, e per il 13 gennaio. Acquisiti tutti i pareri, il MISE trasmetterà al Consiglio dei ministri per la deliberazione e poi alla firma del Presidente della Repubblica. Se firmerà ancora l'attuale o il prossimo non lo sappiamo. Il quesito del presidente è stato quindi di una tempestività estrema.

PRESIDENTE. La ringrazio. Mi sembra una buona notizia. La ringrazio per la sua presenza e per la completezza delle informazioni che ha reso alla Commissione. Mi auguro che si possa contare su un dialogo costante e continuo con lei, sia in termini di rappresentante del MISE sia come presidente del Consiglio nazionale degli utenti e dei consumatori.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 14.30.

*Licenziato per la stampa
il 24 marzo 2022*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO



18STC0172420