

LA TUTELA DEL CONSUMATORE IN PILLOLE



LE AUTORITÀ AMMINISTRATIVE INDIPENDENTI

LE AUTORITÀ AMMINISTRATIVE INDIPENDENTI

Le autorità amministrative indipendenti, conosciute anche come “authority” o “garanti” sono uffici amministrativi statali, con la caratteristica specifica di essere indipendenti dagli organi politici e di governo.

Questi enti svolgono funzioni di controllo su una specifica materia loro assegnata. Attualmente sono attive 13 autorità indipendenti: Agenzia per l'Italia digitale (AGID); Autorità di regolazione dei trasporti (ART); Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA); Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM); Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza (AGIA); Autorità nazionale anticorruzione (ANAC); Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM); Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (CGS); Commissione nazionale per le società e la Borsa (CONSOB); Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP); Garante nazionale dei diritti delle persone private della libertà personale (GNPL); Autorità garante per la protezione dei dati personali (GPDP) e Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS).

Alcuni di questi Enti lavorano (anche) per la tutela dei Consumatori, mettendo a disposizione specifici servizi o realizzando attività a garanzia della correttezza delle pratiche commerciali

AGCM

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, anche nota come Antitrust, ha il compito di verificare il rispetto delle regole di mercato. L'AGCM ha poteri di indagine, di diffida e di sanzione. L'autorità deve vigilare su alcuni aspetti che possono limitare la concorrenza, come gli accordi tra imprese e l'abuso di posizione dominante. Le attività svolte dall'AGCM sono: garantire la tutela della concorrenza e del mercato; contrastare le attività commerciali scorrette; vigilare affinché nei contratti tra aziende e consumatori non ci siano clausole vessatorie; vigilare sui potenziali conflitti di interesse in cui possono incorrere i titolari di

incarichi di governo; attribuire alle imprese che ne facciano richiesta il rating di legalità.

L'AGCM mette a disposizione dei cittadini un canale per segnalare direttamente le pratiche commerciali scorrette o le pubblicità ingannevoli. Tali segnalazioni possono essere fatte via posta ordinaria o PEC compilando un apposito modulo oppure attraverso un apposito form totalmente online

AGCOM

L'autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ha la finalità di assicurare la corretta competizione tra gli operatori e tutelare gli interessi degli utenti. Tra i suoi compiti principali vi sono la possibilità di invitare il governo a fare interventi normativi; la predisposizione di specifici regolamenti per l'applicazione delle norme sull'accesso alle infrastrutture; la disciplina per il rilascio di concessioni e autorizzazioni da proporre al ministro per le comunicazioni; l'adozione di provvedimenti per evitare la creazione di posizioni dominanti o comunque vietate. L'AGCOM produce regolamenti e linee guida. Può imporre sanzioni amministrative e dirimere controversie. Per agevolare la propria attività, l'Agcom si avvale dei Comitati regionali per le comunicazioni (CORECOM), ovvero enti istituiti con specifiche leggi regionali i cui ambiti di competenza sono definiti con un regolamento redatto d'intesa con la Conferenza stato-regioni. In particolare, presso i CORECOM sono istituiti servizi di conciliazione, gratuiti ed accessibili a tutti, che servono per tentare di dirimere controversie relative a TV e servizi di telefonia

ARERA

L'ARERA è l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico. La funzione principale dell'ARERA è quella di regolamentare il mercato relativo alla fornitura di questi elementi, stabilirne la regolazione tariffaria, gestire l'accesso alle reti e tutelare il consumatore finale, ossia il beneficiario del servizio. L'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ha inoltre il compito di assicurare la fruibilità del servizio, che deve

essere omogeneo sull'intero territorio nazionale italiano, oltreché mantenere il sistema trasparente e garantire la tutela dell'utilizzatore dei servizi presenti all'interno del mercato.

L'ARERA mette a disposizione dei consumatori un apposito Sportello del Consumatore, contattabile via telefono oppure in un'area dedicata del sito dell'Autorità. Attraverso questo servizio si possono chiedere una serie di informazioni, è possibile trasmettere la richiesta di attivazione del bonus sociale gas per i titolari di utenze centralizzate ed è possibile cercare di risolvere le controversie con le aziende del settore energetico e idrico attraverso l'apposito servizio di conciliazione, gratuito e aperto a tutti.

IVASS

L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni ha sostituito l'ISVAP in tutto ciò che riguarda la vigilanza assicurativa in Italia. Questo Ente tutela i consumatori da possibili truffe e controlla che le imprese assicurative e i loro agenti rispettino l'osservanza di leggi e regolamenti del settore.

L'IVASS ha compiti di vigilanza; di controllo; di verifica della trasparenza delle imprese; di rilevazione di dati di mercato, oltre alla possibilità di gestire reclami presentati da assicurati a seguito di risposte insoddisfacenti o mancate risposte da parte di un'azienda assicurativa. L'IVASS non ha attivato un servizio di conciliazione, ma è comunque possibile richiederne l'intervento in caso di controversia con un'assicurazione oppure presentare segnalazioni. Per farlo è possibile inviare un apposito modulo, disponibile sul sito dell'Autorità, alla sede IVASS a Roma in Via del Quirinale 21, oppure via E-Mail scrivi@ivass.it o PEC a ivass@pec.ivass.it. Inoltre, c'è anche un numero verde a disposizione degli utenti: 800486661 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.30).

Per maggiori informazioni, trovate gli indirizzi delle nostre sedi e i contatti sul sito web: www.adiconsumpiemonte.it