

## Unicas e Uci - Firmata la convenzione che consente di avviare una collaborazione scientifica Attenzione ai consumatori e sostenibilità ambientale: nuovo sistema

LORENZO VITA  
Cassino

Creare un efficiente e innovativo sistema nazionale di certificazione del livello di tutela dei consumatori da parte delle imprese. E' l'obiettivo che l'Unione Consumatori Italiani e l'Università degli Studi di Cassino intendono perseguire in piena sinergia attraverso una convenzione che i due enti hanno stipulato ieri pomeriggio nel palazzo del Rettorato dell'Ateneo. Firmatari, il magnifico rettore **Marco Dell'Isola** e il segretario federale Uci **Massimiliano Albanese**. Sono intervenuti anche il Presidente dell'UCI e Rettore dell'Accademia Mauriziana, Dott. **Fabrizio Mechi** di Pontassieve; il Rettore Vicario dell'UNI-

CAS e titolare della cattedra di Diritto dei Consumatori, Prof.ssa **Margherita Interlandi**, nonché il delegato dell'Ateneo per i rapporti con l'UCI, Prof. **Giuseppe Russo**; il Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane, nonché Difensore civico della Regione Lazio, Dott. **Marino Fardelli**; il Sindaco di Cassino Dott. **Enzo Salera**; il neo eletto Consigliere del C.N.S.U. ed Assessore alla Cultura del Comune di Cervaro **Luigi Gaglione**. La cerimonia si è svolta sotto l'Alto Patronato della Nobile Accademia Internazionale Mauriziana ed alla presenza del suo Gran Priore, S. Em. Rev.ma il Card. **Franco Monerisi**, che nell'occasione ha visitato anche la suggestiva Abbazia di

Montecassino. L'iniziativa ha sancito l'avvio di una collaborazione scientifica ed operativa di grande importanza. Nel panorama della compliance aziendale manca, infatti, un adeguato strumento di verifica della qualità della "consumer experience" offerta dalle imprese produttrici di beni ed erogatrici di servizi, che tenga conto di elementi obiettivi, tra i quali il livello di adeguamento alle norme sulla tutela dei consumatori, la sostenibilità ambientale e sociale della produzione, la correttezza della comunicazione commerciale e delle politiche di marketing e di pricing, il livello di qualità dell'assistenza offerta in fase di vendita ed in post-vendita, la reputazione dell'impresa e la risposta in termini di "sentiment" posi-

tivo da parte della clientela, eccetera. La partnership tra gli esperti dell'UCI ed i ricercatori del Dipartimento di Economia e Giurisprudenza dell'UNICAS consentirà, quindi, la stesura di un disciplinare per la valutazione dei vari fattori presso le aziende candidate, nonché l'istituzione di un albo nazionale di certificazione dei "Consumer Lovers". Sarà questa la denominazione della nuova community di imprese che amano, appunto, i loro clienti del largo consumo, compiendo scelte produttive e commerciali "consumer oriented" che garantiscono da ogni punto di vista i consumatori. «Imprese virtuose e coraggiose», come le definisce il Segretario Federale dell'UCI, Avv. Massimiliano Albanese: «realità che meri-

## ed operativa di certificazione

tano di essere rese riconoscibili e certificate, soprattutto in un momento storico come quello attuale, di generalizzata crisi economica, in cui sono diffusi fenomeni speculativi e politiche scorrette di cui, molto spesso, sono vittime dirette proprio i consumatori e gli utenti. Forte di una storia che comincia nel 2014, l'UCI rappresenta la categoria dei consumatori senza considerarli necessariamente una "categoria debole" ma superando l'ottica prevalentemente protettiva tipica delle altre associazioni del settore: «secondo noi», continua l'Avv. Albanese, «la prospettiva migliore è quella che valorizza i consumatori come "categoria forte", nella consapevolezza del fatto che, senza i clienti del largo consumo, i produttori non



avrebbero richiesto e l'economia si fermerebbe. Dunque, i consumatori sono a tutti gli effetti un player del mercato e vanno considerati come un vero e proprio "tesoro", che le aziende devono saper preser-

vare e su cui devono avere il coraggio d'investire». Con questo spirito, l'UCI è impegnata a costruire un vero e proprio ponte tra consumatori e produttori, che consenta il loro in-

contro e li metta nelle condizioni di dialogare costantemente, così stimolando uno sviluppo economico non solo sostenibile ma, soprattutto, "consumer friendly". Il protocollo d'intesa con l'UNICAS sarà quindi uno strumento fondamentale per l'attuazione in concreto di questo nuovo approccio alla "valorizzazione" dei consumatori. Grande soddisfazione è stata espressa anche dal Magnifico Rettore Marco Dell'Isola: «la sottoscrizione dell'accordo con l'Unione Consumatori Italiani è un evento molto importante, che consentirà un ulteriore ampliamento delle attività del nostro Ateneo in questo settore. Già l'attivazione dell'insegnamento di Diritto dei Consumatori aveva avuto lo scopo di offrire ai discenti strumenti giuridici ed economici utili per tutelare i consumatori, non soltanto intesi come "clienti" ma anche come "citizens". Ora l'Università trasferirà in modo ancor più incisivo i risultati della propria attività di ricerca ed il proprio know-out alla collettività, esportando modelli operativi condivisibili in grado di realizzare una piena customer satisfaction».