PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 25 - numero 5383 di Venerdì 05 maggio 2023

Una linea guida per le indagini su incidenti che coinvolgono i consumatori

Ad oggi, non esisteva una linea guida sui comportamenti da adottare, a fronte di incidenti che possano coinvolgere i consumatori, ma la situazione sta cambiando rapidamente.

Un organismo tecnico specializzato ISO / PC 329, ha lavorato intensamente per un paio d'anni ed ha finalmente messo a punto un documento, dal titolo: "ISO/DIS 5665- indagini su incidenti che coinvolgono i consumatori-requisiti e linee guida."

Oggi esistono numerosi manuali e linee guida, che descrivono i principi e i metodi con cui condurre un'indagine su incidenti in vari settori, come la marina, l'aeronautica, il trasporto pubblico, eccetera.

Anche se questi campi di indagine sono assai differenti, l'obiettivo delle autorità che devono indagare su di un incidente è comune: analizzare i fattori casuali che hanno portato all'incidente e proporre misure preventive.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ALDIG02] ?#>

L'obiettivo dell'indagine non è quella di attribuire responsabilità, ma quella di individuare le cause ed evitare che tali incidenti possano nuovamente capitare.

Questa linea guida mira a dare indicazioni su come sviluppare indagini afferenti all'uso di prodotti, servizi o insediamenti, nei quali il consumatore sia coinvolto.

Il grande vantaggio di avere a disposizione una linea guida universale, come sono le norme dell'International Standard Organization-ISO, sta nel fatto che i documenti prodotti sono compatibili ed interpretabili in ogni paese del mondo, perché sviluppati secondo una traccia comune.

L'unione Nazionale Consumatori è lieta di aver potuto dare un significativo contributo allo sviluppo di questa proposta di norma internazionale, grazie al fatto che il ministero dello sviluppo economico ha delegato degli esperti del settore a partecipare ad attività normative nazionali, europee od internazionali, che possono coinvolgere i consumatori.

La norma, piuttosto ponderosa, inizialmente definisce quali devono essere le linee guida nell'impostare e sviluppare un'indagine su un incidente, che coinvolge consumatori. Successivamente passa ed elencare quali potrebbero essere le tipologie di incidenti da indagare e successivamente illustra, in maniera assai analitica, le modalità di conduzione dell'indagine.

Si parte dai suggerimenti in merito alle competenze che devono essere presenti nella squadra di indagine, sino alla prevenzione di possibili conflitti di interessi e allo sviluppo di una documentazione di supporto.

Giunti sulla scena dell'incidente, ci si deve attenere a principi di accuratezza nella raccolta degli elementi di prova e, soprattutto, nella conservazione della catena di custodia, riferita ad esempio ad oggetti o reperti di varia natura, in modo che non sia possibile, successivamente, contestare eventuali conclusioni.

Un intero paragrafo è dedicato alla illustrazione delle misure che possono ridurre la possibilità del ripetersi di eventi similari. Si tratta di un prezioso aspetto del documento finale, che conferma ancora una volta come l'obiettivo della norma sia di tipo preventivo e costruttivo e non di attribuzioni di responsabilità o colpe.

Alcuni annessi analizzano in profondità alcuni aspetti dell'indagine; tra questi annessi il più interessante è l'annesso C, dal titolo "esempio di valutazione della scena del rischio".

Il documento è ormai in votazione finale e confidiamo che potrà essere disponibile, a livello internazionale, prima della fine dell'anno.

Adalberto Biasiotti

 Licenza Creative Commons

---