



ADICONSUM

Associazione difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

Apreno questo Congresso Territoriale, desidero dare il benvenuto e ringraziare tutti i partecipanti e gli ospiti presenti che hanno voluto accettare il nostro invito. Per un'associazione dei consumatori che pone al centro la tutela dei cittadini utenti, significa misurarsi ogni giorno con le persone che si rivolgono a noi, con le nostre capacità e competenze, la preziosa collaborazione dei nostri volontari : Eddy-Angela-Bruno-Sergio-Filiberto-Giuliana-Piergiorgio-Giovanna-Elisa-Giancarlo-Severino-Fiorenzo-Zeno-Gianpietro-Luigi e Carlo, a tutti voi un sincero ringraziamento.

L'Adiconsum come sappiamo è stata costituita a livello nazionale nel 1987 per volontà della CISL, fa parte del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) ed è presente sul territorio nazionale con ca. 300 sportelli (12 a Bergamo), è riconosciuta dalla legge 281/98 ed è ampiamente riconosciuta dalle controparti sui diversi tavoli di negoziazione ma, soprattutto, è sempre più conosciuta dai consumatori. Adiconsum è un servizio, dove il consumatore può trovare informazione, assistenza, consulenza e tutela dei suoi diritti.

ANALISI

Mi sono trovata subito coinvolta in una marea di problemi e di questioni sul versante del consumerismo, ed ho iniziato a condividere le ansie e le preoccupazioni di cittadini, lavoratori, pensionati, raggirati o truffati da persone senza scrupolo. Non si può rimanere indifferenti nell'ascoltare le storie di quanti si rivolgono ai nostri sportelli.

Uno stimolo ad affinare la nostra azione futura di rappresentanza di interessi, non solo alla tutela del cittadino danneggiato ma alla prevenzione della truffa, del raggio, della vessazione che sempre più incombe sui cittadini più deboli, pensionati, migranti e lavoratori.

Le famiglie colpite direttamente dalla crisi hanno drasticamente tagliato la spesa su ogni possibile fronte, dall'alimentare al superfluo. Anche quelle che hanno mantenuto il reddito ed il tenore di vita in generale, hanno comunque adottato atteggiamenti di spesa più prudenti e razionali, sull'onda della suggestione ma, anche dell'incertezza per il futuro, fortemente sentita anche dai più abbienti.

Si osserva da parte dell'ISTAT una diminuzione dell'indice di fiducia dei consumatori e in generale una riformulazione delle abitudini di consumo, che tende a ridimensionare il cosiddetto "consumo vistoso", abbastanza stridente con il clima di austerità, e a valorizzare il rapporto qualità prezzo dei beni o il loro valore d'uso.

Infine, si tende a limitare lo spreco ed il superfluo, razionalizzando e contenendo la spesa complessiva. Un effetto se vogliamo benefico, questo ritrovato atteggiamento di sobrietà, per quelle categorie di cittadini che, avendo un reddito sufficiente, erano dedite al consumismo nella sua accezione più pura: ne guadagneremo, come Paese, sul versante etico, culturale e ambientale

meno spreco = meno rifiuti e consumi energetici

Vanno incoraggiate azioni di sostegno alle produzioni responsabili, attraverso un'azione di sensibilizzazione dei consumatori che favorisca la preferenza per le aziende ed i prodotti che mostrano attenzione al consumatore, all'ambiente e al progresso sociale in generale.

Per le famiglie che però "galleggiavano" già con fatica, avendo un reddito appena sufficiente a coprire le spese indispensabili ma non a generare risparmio, la situazione è ben diversa: la crisi, colpendo le fonti di entrata, ha causato lo scivolamento nella condizione di povertà relativa, quando non assoluta (i cittadini in difficoltà anche nella nostra provincia sono stimati in oltre 15000 di cui la metà in povertà assoluta).

I fenomeni di disagio delle famiglie sono sotto gli occhi di tutti: dalla perdita del potere di acquisto alla disoccupazione e precarietà sul lavoro, dal disagio abitativo alla difficoltà di pagare i debiti o ad accendere un mutuo per la casa, dall'emarginazione professionale femminile alle crescenti carenze del sistema di cura e assistenza di anziani, minori e disabili, dall'insufficiente offerta di servizi pubblici all'inequità fiscale.

ADICONSUM sollecita, in linea con quanto chiede la CISL, un welfare mirato e un fisco che persegua una reale lotta all'evasione, una riduzione del carico per le famiglie e l'adozione di procedure orientate alla soluzione extragiudiziale del contenzioso per evitare aggravati costi dei cittadini in difficoltà.

• LO SPORTELLO

Le persone che si sono rivolte al nostro sportello sono notevolmente aumentate (oltre 12000 gli utenti contattati - via filo e ai nostri sportelli.), molte scoprendo casualmente la nostra presenza venendo alla CISL per altri servizi, perché le problematiche crescono a dismisura nonostante il Codice del Consumatore, leggi, interventi delle Authority ecc.

I nostri sportelli, attraverso i quali svolgiamo la nostra fondamentale attività di tutela individuale per i cittadini, quotidianamente fronteggiano situazioni di cittadini che non riescono a pagare le utenze energetiche, che sono in sofferenza con le banche e le finanziarie, solo per fare qualche esempio.

Nell'erogazione di servizi di informazione ed assistenza individuale, pur con le difficoltà derivanti dai limiti di risorse umane e finanziarie, abbiamo assicurato una copertura del territorio stabile e un'assistenza generalmente efficiente.

Il consumatore è in balia di pratiche commerciali scorrette e non sa come difendersi.

Le truffe telefoniche, l'attivazione di servizi non richiesti, non si contano.

Troppo spesso succede che si firmino contratti predisposti dalle aziende senza dare molta importanza alle clausole, una firma messa senza troppo impegno non può salvare da un vincolo che poi si sarà costretti a pagare, magari a caro prezzo. Lo stesso vale per il fatidico **SI** detto al telefono più per cortesia verso l'operatore che per convinzione.

L'esperienza allo sportello ha dimostrato che il consumatore è sempre più vittima perché l'informazione è carente, ingannevole, di difficile interpretazione.

Il consumatore ha bisogno di maggiori informazioni perciò sono necessarie iniziative educative e formative, con incontri pubblici.

Oltre il 65% del nostro contenzioso individuale coinvolge le grandi Società di erogazione di servizi, comunemente definite "grandi utility", dalla telefonia, energia elettrica, Gas e Acqua.

Possiamo dichiarare, senza alcuna paura di smentita che la privatizzazione di questi grandi servizi ha consentito l'incentivazione ed un aumento spropositato di raggiri ed in alcuni casi l'arricchimento indebito di questi grandi Gestori

L'arricchimento indebito di queste grandi utility avviene a scapito dell'utenza, allorquando anche il minimo errore non rilevato di alcuni Euro, riprodotto a milioni di utenti, garantiscono guadagni illeciti difficilmente rilevabili e quindi impuniti.

In questi giorni è emerso il problema degli oneri di sistema applicati sulle utenze di non residenza che comporteranno costi enormi per i cittadini che pur usufruendo di poca energia si troveranno delle bollette con aumenti del 30%.

Riteniamo che tale decisione presa dall'Authority in uno con Acquirente Unico vada rivista.

Un'altra pratica diffusa, questa sì, evidente e più volte da noi denunciata, quando con riferimento ai consumi ad esempio del Gas metano, malgrado le puntuali auto-letture segnalate dall'utente, giungono a casa delle fatture costruite su "consumi stimati" in più rispetto a quelli effettivi rilevati dal contatore. In questi casi, molto diffusi e generalizzati, l'utente, in questi casi, si trasforma in banca, ovviamente con tutti i vantaggi esclusivamente a favore delle aziende.

La nuova disposizione dell'AEEG che impone le letture potrà contribuire, se l'utente è accorto, alla eliminazione dei contenziosi.

Altra prassi scorretta che si è instaurata riguarda quei contratti di fornitura gas (ENEL ENERGIA OK CASA) dove vengono praticati sconti sulla fornitura ma poi contestualmente agganciano un'assicurazione rateizzata in 24 mesi legata all'impianto della caldaia, creando problemi in quanto ognuno ha già il suo manutentore di fiducia con il quale magari ha un contratto di manutenzione. In caso di recesso bisogna sempre indicare anche questo servizio accessorio altrimenti rimane in essere.

Analizzando complessivamente le centinaia di pratiche di contenziosi affrontati in questi anni dobbiamo trarre sull'esito delle considerazioni positive. E' indubbio il fatto che il nostro affiancamento alla singola persona in difficoltà, può garantire un'elevata probabilità di successo. Il problema è che non riusciamo ad intercettare molte persone, troppe non sanno dove e a chi rivolgersi.

E' necessario affinare la nostra iniziativa, supportata da una maggiore conoscenza, che ci consenta di analizzare meglio la composizione dei vari costi e delle varie voci che concorrono a costruire la bolletta della Luce, del Gas, del Telefono e dell'Acqua, in termini autonomi, garantendo un controllo reale ed effettivo dei rispettivi consumi.

Abbiamo costruito una buona squadra di collaboratori determinati che affiancano l'utente malcapitato, coinvolgendolo direttamente nel contenzioso senza escluderlo come vorrebbero le nostre controparti.

• **CANONE RAI**

Continuano, anche se in misura nettamente ridotta, i disguidi relativi a persone che non posseggono il televisore di addebiti non dovuti, di persone decedute o di persone ricoverate in case di riposo.

Le nuove disposizioni dell'Agenzia delle Entrate permettono di recuperare anche il canone del 2016, se pagato doppio.

Peraltro la scadenza del 31 gennaio per la comunicazione va rivista per evitare che nella bolletta di gennaio arrivi l'addebito non dovuto. A parte che trovo assurdo che ogni anno si debba comunicare il non possesso, con aggravii di costi per il contribuente.

• RISPARMIO TRADITO

Continuiamo purtroppo ad assistere a richieste di **Risparmiatori traditi** che hanno subito perdite significative sui loro risparmi perché si sono fidati di quanto gli addetti hanno proposto.

La percentuale di italiani finanziariamente alfabetizzati secondo Standard & Poor's è del 37%. Il 94% non comprende correttamente la nozione di diversificazione secondo un rapporto Consob.

Non esiste una preparazione specifica anche la scuola è alquanto carente in questo.

E' fondamentale una maggiore informazione per la tutela del risparmio, per garantire il cittadino-consumatore dalle distorsioni del sistema del credito. Molti processi di speculazione promossi dai grandi gruppi societari alla fine fanno pagare al piccolo risparmiatore scelte sbagliate. Pratiche di agiotaggio sempre più diffuse, ultima il caso Mediaset.

Se analizziamo i vari crack succedutisi dal 2008 dobbiamo rilevare del tutto insufficiente e lacunosa l'azione legislativa del Parlamento e l'azione giudiziaria e risarcitoria dei cittadini risparmiatori coinvolti. Va anche detto che solo una minoranza si sono costituiti nei vari processi penali ancora in corso.

Pochi dirigenti sono stati condannati per i vari crack finanziari che hanno percorso questo decennio.

Oggi ci troviamo ad affrontare le problematiche relative alle due banche venete e alle Poste. Cosa consigliare al risparmiatore non è facile noi dobbiamo prospettare le procedure, supportare il cliente se vuole fare causa, ma non possiamo garantire nessun risultato, per la discordanza di pronunciamenti ai vari livelli.

Certo in presenza di comprovate anomalie contrattuali risulta più facile una soluzione positiva..

Le persone con sovra-indebitamento che si presentano sono numerose del resto la perdita del posto di lavoro comporta inevitabili disguidi finanziari, non potendole aiutare, in quanto per accedere al fondo ministeriale devono provare di essere in grado di pagare le rate, ci troviamo spesso a fare un servizio di assistenza sociale e psicologica.

Il permanere e l'estendersi dell'incertezza del lavoro, la mancanza di un reddito adeguato a fronteggiare le incombenze di ogni giorno, inducono molti lavoratori e pensionati a ricorrere al Credito al Consumo, aumentando in questo contesto la loro esposizione a rischio di truffe e raggiri di faccendieri economici senza scrupoli che sempre incombono, utilizzando un sistema legislativo fortemente inadeguato a tutelare il cittadino utente e consumatore. Ci si trova a combattere contro Finanziarie ed imprenditori che ingannano migliaia di cittadini, li inducono a firmare dei contratti di finanziamento per beni e servizi che poi magari non vengono effettuati. Molti i sono i casi che abbiamo affrontato e risolto in questi anni.

Aumentano sempre più le **segnalazioni alla Centrale Rischi, la CRIF Rossa**, di persone che non adempiono ai loro impegni finanziari, i "cattivi pagatori" questo è il termine che li identifica e li emargina, non esiste di pari passo anche per un principio di reciprocità, una

“Centrale Rischi” per gli “imprenditori inadempienti” che sempre più sono in aumento nel raggiungere i propri clienti.

Denunciamo la pratica di utilizzo di “carte revolving”, che indebitano in termini espositivi per oltre 5/10 anni, con l’applicazione di tassi fino al 24,5%.. Questo fenomeno è ovviamente compatibile e funzionale a società consumiste, dove le persone sono considerate massa da indebitare ed espropriare anche dei loro sogni. Una persona, una famiglia indebitata è una persona meno libera, propensa a pensare unicamente ai soldi, trascurando i loro diritti e la loro libertà. Un fenomeno ampiamente diffuso in altri paesi come gli USA ma che si sta diffondendo in modo subdolo anche nel nostro paese.

• **TIKET SANITARI**

Si è parlato di 25000 cartelle che riguardano coloro che hanno superato i 36150€ titolari di esenzione nazionale E01 ma non hanno superato i 38500€ - codice esenzione in Lombardia E05. Molte riguardano anche coloro che hanno superato la soglia dei 38500 € e pertanto devono pagare presentando una richiesta di sanatoria per gli anni successivi al fine di evitare sanzioni.

Coloro che si trovano nella fascia esente devono presentare istanza di annullamento previo riconoscimento del codice di esenzione E05, presso ATS. I ricorsi fatti hanno avuto naturalmente esito positivo.

Anche qui si parla tanto di “fisco amico” e poi si emettono migliaia di cartelle senza verificare preventivamente il reddito ed eventualmente inviare una lettera al contribuente per la sistemazione della pratica.

A coloro che hanno pagato ma non dovevano noi consigliamo di fare l’istanza di rimborso, anche se ATS verbalmente ha dichiarato di non rimborsare. Abbiamo fatto istanza alla Regione. Non appena ci sarà la risposta vedremo come affrontare la questione a livello legale, SE NEGATIVA..

La recente marcia indietro sul super-ticket della regione Lombardia è un’altra bufala ai danni dei cittadini.

• **RAPPORTO CON ISTITUZIONI e ASSOCIAZIONI CONSUMATORI**

Abbiamo fatto nel 2016 insieme a Federconsumatori ed Adoc tre **indagini di soddisfazione** commissionate dal Comune di Bergamo che hanno riguardato:

- l’indagine Cimiteriale che si è svolta prima dell’estate – 3 mesi per 500 interviste -
- indagine agli Uffici Anagrafe fatta in autunno – sempre per 500 interviste -
- indagine sui servizi della raccolta differenziata e la pulizia del territorio del comune di Bergamo, che ha in appalto APRICA, svolta anche questa in autunno.
- si sono tenuti percorsi formativi presso la Camera di Commercio.

Giudichiamo positiva la collaborazione con le Associazioni Confederali a livello territoriale quindi siamo impegnati a proseguire anche per il prossimo futuro.

• **RAPPORTO CON I LEGALI**

Un particolare ringraziamento ai legali che collaborano e sono da supporto alle questioni e alle contestazioni promosse nei confronti delle controparti.

• PROPOSTE OPERATIVE

1. - Alcune tra le priorità per il futuro sarà vigilare sulle modifiche che il ministero ha annunciato di portare alla **CLASS ACTION**.

C'è la speranza di veder trasformata la class action da un insieme di meccanismi farraginosi, paletti spesso insuperabili ed enormi difficoltà procedurali a reale strumento di tutela per i consumatori?

L'unico flebile spiraglio si è aperto lo scorso 24 febbraio, quando il **ministro della Giustizia, Andrea Orlando, ha incontrato 18 associazioni dei consumatori** che gli hanno consegnato un documento contenente alcune proposte di modifica dell'art. 140 bis del Codice del Consumo relativamente all'istituto della class action. *“Abbiamo chiesto al ministro di modificare in primis il meccanismo dell'opt-in che rappresenta il maggiore ostacolo al suo corretto funzionamento. . La normativa prevede, infatti, che l'azione sia **efficace solo nei confronti di coloro che hanno comunicato di volervi espressamente aderire a differenza dagli Usa dove il meccanismo è automatico, salvo dichiarare di non partecipare (opt-out).***

In pratica, quindi, un correntista italiano che decidesse di ricorrere alla class action contro la banca, rea di aver applicato illecite commissioni di scoperto, a proprie spese dovrebbe acquistare pagine di giornali, per mettere a conoscenza anche gli altri consumatori della sua iniziativa

Va poi definiti l'**ambito di azione della class action**, includendo chiaramente i casi bancari, assicurativi e finanziari. Ed è, necessario **abbattere i costi di pubblicità**, riservando adeguati spazi televisivi messi a disposizione dalla Rai.

2. Sarà necessaria una **campagna informativa sui servizi bancari, sulla tutela del risparmio, l'erogazione dell'energia** in questa fase transitoria della **“tutela simile”** in vista del definitivo passaggio al mercato libero, per tutelare il potere d'acquisto delle famiglie.

3. Sarà necessario **condurre campagne di informazione e orientamento dei consumatori**, sostenendo un percorso di graduale maturazione della capacità di analizzare e riconoscere l'offerta “pulita” dall'offerta ingannevole, sui banchi di vendita. Il web ci apre la possibilità di nuove forme di ascolto e dialogo coi cittadini.

4. Impegno per **una continua formazione** al nostro interno al fine di essere all'altezza delle sfide che ogni giorno ci attendono. Il rafforzamento e il radicamento dell'Associazione passa attraverso una continua qualificazione e formazione, per diffondere una comune cultura tra tutti coloro che, a diverso titolo, operano al nostro interno e uniformare i nostri atteggiamenti rispetto alle varie problematiche che si presentano.

5. Proseguire nell'organizzare ancora con **CCIAA di percorsi formativi** – quest'anno cercheremo di farli in autunno, causa congressi.

6. Riteniamo necessario evidenziare il **valore della leva del cinque per mille**, risorsa fondamentale per noi, accanto agli introiti derivanti dalle tessere di iscrizione e dai progetti, per la crescita e l'autonomia dell'Associazione.
I consumatori si associano prevalentemente in relazione al bisogno di assistenza su casi concreti di reclamo, ma non è facile fidelizzarli e mantenere nel tempo un rapporto costante, con il risultato di un turn-over pressoché annuale degli iscritti.
Al 31/12/16 gli iscritti all'ADICONSUM erano 1007: quest'anno siamo impegnati a superare questo importante risultato approfittando anche delle assisi congressuali.
7. Auspichiamo che al Congresso Nazionale vi sia la definizione della compagine dirigenziale e organizzativa con i vari settori che dovranno essere, come in passato, fonte di indirizzo e supporto per le periferie.

Ringrazio la Segreteria della CISL, le Categorie della CISL, oltre alle collaboratrici e collaboratori. Con la CISL che ci ospita e che ha contribuito alla nostra nascita, evidenziamo la necessità, proprio in funzione della nostra crescita rappresentativa, di promuovere operativamente una maggiore sinergia con l'insieme delle categorie del lavoro, con i pensionati e i lavoratori dalla stessa rappresentati, per una diffusione di una cultura consumeristica responsabile.

Un augurio di buon lavoro a tutti i partecipanti a questo Congresso a cui compete di valutare il lavoro svolto da Adicomsum sino ad oggi, di definire le linee di indirizzo per i prossimi quattro anni e scegliere il nuovo gruppo dirigente.

Concludo questa relazione non avendo esaurito e affrontato altri argomenti altrettanto degni di attenzione ed iniziativa, questo spazio lo lascio ai vostri interventi dai quali sicuramente emergeranno proposte da mettere in campo.

Grazie.

Bergamo, 15/3/2017

ADICONSUM BERGAMO
Mina Busi