



## Confconsumatori

La Confederazione generale dei consumatori è nata a Parma nel 1976, quando 437 donne di Parma organizzarono il primo sciopero dei consumatori italiani per fermare la speculazione sul prezzo del Parmigiano. Caratteristica dell'associazione, sancita per statuto, è l'indipendenza da partiti, sindacati, categorie economiche, pubblica amministrazione. Confconsumatori ha la sua sede nazionale a Parma, conta attualmente circa 30.000 associati ed è iscritta al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), organismo collegiale presso il Ministero dello Sviluppo Economico composto dalle associazioni dei consumatori e degli utenti riconosciute a livello nazionale. Dal gennaio 2013 è stata riconosciuta tra le associazioni di promozione sociale ai sensi della legge 7 dicembre 2000, n.383. Fa parte, inoltre, di Consumers'Forum, consorzio fra associazioni di consumatori, imprese ed Istituzioni creato per superare la difficoltà di dialogo tra consumatori e imprese allo scopo di migliorare il rapporto tra produttori, fornitori di beni e servizi e la clientela.

**La missione** – L'azione di Confconsumatori è principalmente volta a informare e formare i cittadini-consumatori, tramite il lavoro quotidiano allo sportello, i contatti telefonici, il sito internet, gli interventi sui media e la realizzazione di progetti su scala nazionale, regionale e provinciale. Accanto alla tutela e alla rappresentanza dei consumatori-utenti e dei piccoli risparmiatori, la missione principale di Confconsumatori è quella di stimolare la cittadinanza affinché sia più attiva, partecipe, responsabile e consapevole.

L'azione di Confconsumatori è rivolta anche alle imprese, cui si richiede di acquisire la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa e di introdurre l'etica nell'economia per acquisire vantaggio competitivo.

## Le aree di intervento

Confconsumatori nasce come associazione consumerista generalista, volta a rappresentare e tutelare a 360° la posizione del cittadino-consumatore-utente. Le principali aree di intervento sono:

1. sicurezza ed educazione alimentare e salute
2. diritti economici e contrattuali: servizi finanziari e assicurativi, sovraindebitamento, utenze domestiche (telefonia e telecomunicazioni, energia, acqua, internet), turismo e multiproprietà, poste, commercio e prezzi, pubblicità, trasporti
3. lotta alla contraffazione
4. tutela dei minori in tv e internet
5. tutela dei dati personali (con particolare attenzione ai servizi online)
6. conciliazione e risoluzioni alternative delle controversie (ADR)

## Le prime battaglie

Allo **sciopero del parmigiano-reggiano** seguì la **battaglia “del caffè”** contro il costo eccessivo della tazzina al bar e quella per la riduzione delle tariffe R.C.A., nel momento in cui l'assicurazione auto diventava obbligatoria per legge.

**Clausole vessatorie** - L'Ufficio legale della Confconsumatori si è particolarmente impegnato per ottenere l'applicazione della normativa introdotta dall'articolo 25 della legge numero 52 del 1996 sull'eliminazione clausole vessatorie nei contratti. Fu redatto un modello di contratto di compravendita immobiliare, privo di clausole vessatorie, addirittura prima dell'entrata in vigore della legge 52/96. Fu svolta una intensa campagna di stimolo nei confronti delle Camere di Commercio in relazione ai compiti di regolazione del mercato loro affidati dalla legge 580/93, tra cui spiccano la promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti, la promozione di contratti tipo fra imprese e consumatori e la realizzazione di camere di conciliazione per la soluzione alternativa delle controversie (ADR).

## La tutela dei piccoli risparmiatori

**Caso Parmalat** - Dal gennaio 2004, subito dopo il crack Parmalat, l'impegno di Confconsumatori sul fronte, da sempre presidiato, del risparmio “tradito” si è intensificato in modo particolare. L'associazione si è immediatamente messa al servizio dei risparmiatori coinvolti e si è impegnata il più possibile per recuperare gli investimenti che erano stati venduti dalle banche come sicuri e a bassissimo rischio. Gli avvocati penalisti di Confconsumatori hanno costituito circa 2000 associati come parte civile negli 8 procedimenti penali di Milano e di Parma e, grazie a 4 transazioni con diversi soggetti coinvolti nei processi, è stato possibile recuperare il 30% del capitale investito. Gli approfondimenti svolti dal Tribunale di Milano si sono rivelati molto importanti anche per le successive azioni di tutti i legali di Confconsumatori: le conoscenze acquisite hanno infatti consentito di intraprendere con successo numerosissime cause civili contro le banche. Ai processi penali si devono aggiungere le singole cause civili dei nostri legali contro le banche (circa un migliaio).

**L'esercito dei “Risparmiatori Traditi”** - L'impegno a favore dei risparmiatori Parmalat ha poi spianato la strada per azioni sugli altri crack finanziari (Bond Argentini, Cirio, Viatel, Cerruti, Carrier, Lehman Brothers, ecc) o su prodotti finanziari come “my way”, “4 you” e le polizze assicurative “index linked”, venduti in situazioni di evidente conflitto interessi o senza informare adeguatamente il consumatore. Tali cause, concluse con sentenze o con transazioni, hanno consentito a tanti risparmiatori di ottenere consistenti risarcimenti. Solo per l'ambito degli investimenti Parmalat sono stati recuperati 11 milioni di euro, mentre per quanto riguarda l'ammontare complessivo delle azioni in materia di risparmio tradito, Confconsumatori ha superato **30 milioni di euro recuperati**. Il lavoro, che dura da oltre 10 anni, continua.

**Le battaglie di oggi** – Confconsumatori ha ottenuto, per sé come associazione e per i propri associati, il riconoscimento come parte civile in diversi processi riguardano i più gravi scandali finanziari degli ultimi tempi: dal caso **Monte Paschi di Siena** fino ai più recenti esempi di finanza speculativa a danno dei piccoli risparmiatori di **Fondiaria Sai** e **Seat Pagine Gialle**. Il costante riconoscimento da parte dei Giudici della legittimità delle richieste avanzate dall'associazione è una conferma dell'efficacia e della serietà del lavoro svolto da Confconsumatori. Un altro filone che vede l'associazione sempre più impegnata è quello della tutela dei titolari di **conti online violati** o di carte di credito o bancomat clonate, spesso attuata con il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Infine, Confconsumatori si è occupata anche del taglio retroattivo degli interessi sui buoni postali, fornendo istruzioni e assistenza ai risparmiatori coinvolti.

**Crisi e sovraindebitamento** – Oltre alla costante attività di informazione ed educazione del risparmiatore, realizzata anche attraverso gli incontri territoriali, anche nelle scuole, in collaborazione con il Consorzio **Pattichiari**, Confconsumatori sta concentrando la propria attività nella tutela delle tante famiglie in difficoltà a causa della pressante crisi economica. Accanto alla valorizzazione e all'attuazione degli accordi sottoscritti, tra cui anche il **Piano Famiglie** con Abi, l'associazione ha recentemente intensificato un'impegnativa battaglia, che dura da anni, contro i **tassi usurari** applicati a mutui, finanziamenti (alla luce della recente sentenza della Corte di Cassazione 350 del 9 gennaio 2013). Un'attenzione particolare è dedicata alle c.d. "**carte revolving**", per le quali l'associazione ha attivato un apposito sportello, e alle nuove norme sul **sovraindebitamento** (L. 27/01/2012, N. 3) relativamente alle quali l'associazione ha diffuso un breve Vademecum disponibile sul sito. Istruzioni e assistenza sono state fornite anche a seguito della conversione in legge (n. 98 del 9 agosto 2013) del c.d. "Decreto del fare" per illustrare i benefici per i consumatori che si trovano nell'impossibilità di fare fronte alle richieste di pagamento della società concessionaria della riscossione tributi. A questo proposito vanno ricordate le due pesanti sanzioni dell'Antitrust per pratica aggressiva nei confronti di società di **recupero crediti** segnalate da Confconsumatori, che illegittimamente vessavano i consumatori inviando citazioni presso sedi di Giudici di Pace sistematicamente non competenti e con date fittizie. Da evidenziare, infine, anche il lavoro svolto nell'ambito del Tavolo con **Consob** e le altre associazioni di consumatori per la definizione di tre interventi concreti a tutela dei piccoli risparmiatori: l'educazione finanziaria, la creazione di una Camera Arbitrale per i servizi di intermediazione finanziaria e l'accesso a un procedimento telematico, veloce e facile, per presentare esposti contro comportamenti scorretti degli intermediari finanziari.

### Informazione, orientamento ed educazione alimentare

Fin dalla sua costituzione, Confconsumatori ha svolto campagne specifiche, soprattutto nelle scuole, in collaborazione con il Ministero delle Politiche agricole, l'ex Inran, le Regioni e altre associazioni. Conta diverse **pubblicazioni** in tema di alimentazione e sono numerosissime le iniziative e i **convegni** realizzati. Confconsumatori, inoltre ha partecipato a varie iniziative promosse da Efsa, o promosse e coorganizzate dai Servizi sanitari regionali, dalle Regioni, dalle Università italiane oltre che dall'Accademia

italiana della cucina. Ma è sul fronte dei **progetti** e delle campagne di informazione che l'associazione è più attiva. A partire dagli anni '90 l'impegno profuso sul tema alimentare è continuato fino a oggi, concentrandosi recentemente sui temi dell'Expo 2015 (progetto "*Verso l'Expo del consumatore*") e del bere moderato ("*Ricerca bere moderato*" e "*Verso un bere consapevole*" realizzati in Lombardia e il manuale "*Brindi..amo - La vita, la sostenibilità, la crescita sociale, il rispetto dell'individuo. L'uso e l'abuso di alcol in Italia e in Europa*" realizzato con la Regione Sicilia).

**"Confood" e lo spreco alimentare** – Tra il 2013 e il 2014 Confconsumatori ha promosso un concorso nazionale, "*Confood – Compra qualità, risparmia in casa*", abbinato a un concorso riservato ai giovani dai 18 ai 30 anni. Attraverso video, schede, campagne informative nelle mense universitarie, l'associazione ha raggiunto centinaia di migliaia di giovani sensibilizzandoli ai temi dell'alimentazione sana e della diminuzione dello spreco domestico. Il concorso, che ha visto la partecipazione di 130 studenti in pochi mesi è stato inserito nella campagna "Un anno contro lo spreco". Al progetto, sostenuto da diverse aziende di marca, hanno contribuito importanti partner istituzionali: dall'Università di Parma ad AlmaLaurea, dal Servizio di Igiene Alimentazione e Nutrizione dell'Asl a Last Minute Market. Confconsumatori, inoltre, fa parte della Consulta degli addetti della filiera agroalimentare istituita nell'ambito del **PINPAS**, Piano Nazionale di Prevenzione dello Spreco Alimentare, coordinato dal presidente di Last Minute Market Andrea Segrè.

**La sicurezza alimentare** – Accanto all'impegno nel campo della ricerca e dell'informazione sulla sicurezza alimentare (nel 2013 è stata realizzata e distribuita in diversi ipermercati la guida "*Batteri - Lavarsene le mani non basta*" in collaborazione con Federdistribuzione e Consumers' Forum), l'associazione è impegnata in numerosi processi penali per frodi e sofisticazioni alimentari in tutto il territorio nazionale. Confconsumatori è stata infatti riconosciuta come parte civile nel processo penale aperto presso il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere, relativamente a una vicenda di vendita di **suini affetti da vescicolare**; mentre a Grosseto si è da poco concluso (febbraio 2013) con una importante vittoria dell'associazione il processo processo Sma-Stella per frode in commercio con i **reincarti dei prodotti**. Confconsumatori è intervenuta con diversi esposti nel caso di note vicende di frode e sofisticazioni alimentari, chiedendo il sequestro di alimenti pericolosi per la salute e i nomi delle imprese che li hanno utilizzati. Esposti di questo tipo sono stati presentati, ad esempio, presso la Procura di Bologna per la nota vicenda (risalente a fine 2005) degli **ovoprodotti adulterati** utilizzati nella produzione di pasta all'uovo, dolci e prodotti da forno in generale, presso la Procura di Cremona per la nota truffa (risalente a fine 2008) del formaggio grattugiato prodotto con **materie prime avariate**, venduto a notissime aziende italiane del settore, presso la procura di Torino per la nota vicenda delle "**mozzarelle blu**" (luglio 2010). Infine all'inizio del 2013 l'associazione è intervenuta nell'ambito dello scandalo della **carne equina** non dichiarata in alcuni prodotti trasformati, poi ritirati dal mercato: Confconsumatori ha chiesto chiarimenti ai responsabili della Grande Distribuzione Organizzata e ha sollecitato presso le Istituzioni un'implementazione della legislazione vigente che assicuri la piena conoscenza dell'origine dei prodotti, con particolare riferimento alla gastronomia trasformata.

## Salute

Tutela del malato e attenzione nei confronti delle fasce deboli sono obiettivi irrinunciabili per Confconsumatori. Nel 2013 si è concluso con una storica vittoria davanti alla Corte di Cassazione il lungo e travagliato processo sullo scandalo della **clinica milanese Santa Rita**, ormai nota come “clinica degli orrori”. Il Tribunale di Milano aveva ammesso Confconsumatori come parte civile, oltre ad accogliere la costituzione di alcuni associati da essa assistiti. Decisione confermata sia dalla sentenza di appello sia dalla Suprema Corte. L’associazione, va ricordato, aveva richiesto di essere risarcita in una forma assolutamente innovativa e rivoluzionaria per un processo penale: per analogia con il principio stabilito dalla legge n. 388 del 23 dicembre 2000, secondo il quale le multe comminate dalle competenti Autorità di vigilanza e controllo a coloro che danneggiano i consumatori devono essere destinate ad iniziative a vantaggio degli stessi consumatori, Confconsumatori ha proposto che quanti hanno recato danni così gravi a cittadini che si sono rivolti alla Clinica Santa Rita contribuiscano al finanziamento di un progetto per rendere i cittadini (soprattutto anziani, immigrati e portatori di handicap) consapevoli dei propri diritti in materia socio-sanitaria, e capaci di utilizzare al meglio i servizi che offre il sistema. Terminata la triste vicenda di Santa Rita si sono aperti altri gravi scenari: nel marzo 2013 Confconsumatori è stata ammessa come parte civile nel processo “Civello e altri” sullo scandalo di **malasanità dell’ospedale di Ragusa**, dove i medici spingevano i pazienti a scegliere il regime a pagamento per gli interventi chirurgici. Al contempo, nel maggio 2013, l’associazione è stata tra le prime in Italia a interessarsi al caso delle **protesi all'anca difettose e tossiche** impiantate, secondo le stime, a 4500 italiani, di cui 800 solo in Toscana. Durante l’estate si è aperto un Tavolo di confronto con l’azienda produttrice e quella distributrice, per consentire ai singoli pazienti un equo e rapido rimborso.

**L’impegno per anziani e Alzheimer** - Nell’ambito della tutela della salute è importante menzionare l’attenzione particolare che Confconsumatori riserva, da anni, agli anziani e ai malati di Alzheimer. Nell’ottobre 2013 l’associazione ha realizzato a Milano il convegno “*Anziani: serve una nuova politica socio-assistenziale*” per proporre una **riforma organica del sistema assistenziale**. Sono sempre meno, infatti, i giovani in grado di occuparsi dei ben più numerosi parenti anziani; inoltre la crisi incide profondamente sulle capacità economiche delle famiglie e le rette delle case di riposo, già ora, non sono accessibili a molti. Confconsumatori ha agito seguendo due binari paralleli: da un lato ha ottenuto, con numerose sentenze in diverse zone d’Italia, l’annullamento dell’obbligo dei famigliari, in difficoltà economiche gravi, di contribuire al pagamento della **retta per il ricovero** del parente anziano non più autosufficiente o affetto da handicap gravi. Dall’altro lato l’associazione ha proposto alle Istituzioni un sistema innovativo di assistenza che valorizzi l’anziano in buona salute come risorsa integrata e attiva nella comunità. Quando, poi, l’efficienza fisica comincia a diminuire e l’anziano necessita di qualche aiuto e di maggiore sicurezza, prima della alienante e costosa casa di riposo, l’associazione propone l’istituzione di una “casa protetta di quartiere” che assicuri alcuni servizi e consenta di mantenere autonomia e dignità. Correlata alla battaglia per la tutela dell’anziano c’è anche quella per la difesa dei diritti dei pazienti affetti da **Alzheimer**. La Cassazione, infatti, ha stabilito che la retta per il ricovero di persone affette da tale patologia deve essere a carico non dei parenti ma del Servizio Sanitario Nazionale, perché non è possibile, in questi casi, distinguere tra

spese mediche e quella di degenza. Confconsumatori ha messo a disposizione dei cittadini istruzioni, modelli di lettera e assistenza presso i propri sportelli.

## Turismo & Trasporti

Confconsumatori è particolarmente attiva nella tutela dei turisti e dei passeggeri. Oltre a collezionare vittorie che contribuiscono al consolidarsi della giurisprudenza in favore del consumatore e al suo recepimento nella normativa (si pensi, ad esempio, all'imponente lavoro svolto in materia di multiproprietà o di danno da vacanza rovinata, finalmente riconosciuto dal Codice del Turismo), l'associazione garantisce informazioni aggiornate e assistenza continua tutto l'anno, anche durante la pausa estiva grazie allo **Sportello del Turista** che nell'estate 2013 ha collezionato 3 mila contatti. Periodicamente vengono pubblicate guide per il turista passeggero, come le recenti "Guarda che ti riguarda", con le novità del Codice del Turismo, e "Liberi di Volare" di Confconsumatori Sicilia. Gli sportelli territoriali difendono il diritto a un servizio di qualità dei **trasporti locali** e combattono l'aumento ingiustificato delle tariffe, specie nel trasporto ferroviario. Esempio, infine, la condanna ottenuta da Confconsumatori nel processo a Messina contro i dirigenti del **Cas**, ritenuti penalmente responsabili per la morte di un giovane, avendo omesso di garantire le condizioni di sicurezza stradale dell'autostrada A20 ME-PA, teatro, negli ultimi anni, di numerosi incidenti stradali mortali. La battaglia per il riconoscimento e il rispetto dei diritti di chi viaggia, però, non si combatte solo a colpi di raccomandate, comunicati o nelle aule di tribunale: l'associazione esercita anche il suo ruolo rappresentativo segnalando all'**Antitrust** i comportamenti scorretti e aggressivi nei confronti dei passeggeri, affinché vengano sanzionati e scoraggiati. Sul piano istituzionale, Confconsumatori saluta con favore l'istituzione dell'**Autorità nazionale dei Trasporti**, sollecitata in più occasioni, alla quale verrà probabilmente dedicato un convegno a fine anno.

**Circostanze eccezionali** – L'esperienza maturata in anni di attività si è rivelata preziosa soprattutto in circostanze eccezionali per fornire istruzioni e assistenza a grandi numeri di cittadini danneggiati. Ad esempio nel caso **Windjet**, quando nell'estate 2012 la Compagnia Low Cost ha sospeso tutti i suoi voli Confconsumatori ha assistito i passeggeri rimasti a terra o riprotetti su altri voli, vincendo la prima battaglia, urgente, sui costi eccessivi di riprotezione. L'impegno profuso dall'associazione e dagli associati non è bastato, un anno dopo, a bocciare il "concordato beffa" che prevedeva per i passeggeri un rimborso solo del 5 %. Ora l'associazione resta in attesa dell'esito dell'indagine della Procura della Repubblica di Catania: qualora dovesse scaturire un rinvio a giudizio i passeggeri saranno invitati a costituirsi parte civile nel relativo procedimento penale, nel quale si costituirà anche l'associazione stessa. Ancora più travagliato il dramma della **Costa Concordia**: dopo aver fornito istruzioni e assistenza ai tanti passeggeri coinvolti, l'associazione, a differenza delle altre, ha deciso di non sottoscrivere la proposta transattiva dell'Armatore (considerato "accordo tombale"), schierandosi a favore della conciliazione paritetica come strada più equa e corretta da percorrere nella soluzione delle controversie, come già sperimentato nel caso Parmalat. Oggi i legali dell'associazione difendono i naufraghi e l'associazione stessa, costituitasi parte civile nel processo penale, con l'obiettivo di ottenere un risarcimento esemplare per le vittime del naufragio. Recentemente, infine, nel caso del

dirottamento del volo **Ethiopian Airlines** Addis Abeba - Milano, Confconsumatori sta lavorando per difendere un gruppo di passeggeri e ha annunciato una class action per ottenere il risarcimento dei danni subiti.

## Utenze domestiche

Con la liberalizzazione del mercato sono aumentate esponenzialmente le richieste di assistenza da parte dei consumatori alle prese con i contratti per la fornitura dell'energia elettrica e il gas. Ciò ha richiesto un maggiore impegno (formativo e assistenziale), messo in campo dagli sportelli, e coordinato con tutte le altre associazioni dei consumatori: i **progetti** "Energia: diritti a viva voce" ed "Energia: incontri territoriali" finanziati dalla cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell'Aeeg (Autorità per l'energia elettrica e il gas) hanno contribuito attraverso sportelli gratuiti, incontri con la cittadinanza e manifestazioni pubbliche, a rendere i consumatori più informati e consapevoli per un mercato dell'energia e del gas più competitivo ed efficiente. Confconsumatori si è spesa in particolare per la realizzazione di materiale informativo (depliant, slide, guide) su come interpretare la fattura, sui diritti e doveri degli utenti, sulle differenze tra mercato libero e tutelato e sulle modalità di reclamo o di risoluzione delle controversie. Tra le battaglie più significative nel settore, tralasciando le numerose iniziative a livello locale, va ricordata quella contro l'**omessa fatturazione**, un fenomeno diffuso in tutta Italia che danneggia in maniera significativa l'utente: Confconsumatori ha disposto un Vademecum e un modello di lettera distribuiti gratuitamente attraverso il sito nazionale.

**Telefonia** - Le battaglie per i disservizi in materia di telefonia fanno parte del quotidiano dell'associazione, impegnata ogni giorno a difendere il consumatore dai comportamenti scorretti, ingannevoli o aggressivi dei gestori. Quando il reclamo non è sufficiente, l'associazione ricorre ai protocolli di conciliazione sottoscritti, spesso risolutivi, o, nei casi più gravi alla causa. Istruzioni e assistenza sono state fornite, in particolare, ai consumatori che avevano acquistato il servizio "**Webcube**" per il collegamento a internet e si erano trovati, in modo del tutto inconsapevole, ad essere indirizzati automaticamente su siti pubblicitari a pagamento (anche pornografici). L'associazione è intervenuta recentemente anche nel caso di **Bipmobile**, per il quale, davanti all'Agcom le associazioni hanno lavorato per garantire ai clienti danneggiati dall'improvvisa interruzione del servizio del gestore il riconoscimento agli utenti del credito residuo e una procedura straordinaria per la portabilità.

**Acqua e Rifiuti** – Accanto alle utenze principali, luce gas e telefonia, Confconsumatori si impegna anche sul fronte del servizio idrico e dei rifiuti. Nel primo caso, oltre all'attività ordinaria e ai progetti di informazione come "*La bolletta? Facile come bere un bicchier d'acqua*" (realizzato in Lombardia), sono tante le iniziative collettive portate avanti a livello locale riguardanti anomalie in bolletta o disservizi nella fornitura dell'acqua: tra le tante ricordiamo le lunghe battaglie contro i costi illegittimi "nascosti" di **Acqualatina** nel Lazio e di **Publicacqua** in Toscana; recentemente si è aggiunto anche il caso delle bollette dell'acqua gonfiate **Sicam** dei cittadini di Mosio in provincia di Mantova. Riguardo, invece, la bolletta dei rifiuti non si può omettere la grande battaglia per la **restituzione dell'iva applicata alla Tia sui rifiuti**, che ha visto

proprio nel 2013 una svolta importante: a Parma, infatti, sono state vinte le prime due cause pilota e oggi l'associazione sta avviando cause cumulative per la restituzione dell'iva illegittimamente versata, alle quali hanno aderito ben 3 mila cittadini. Dopo i primi successi sono state avviate analoghe battaglie in diverse città d'Italia.

## Tutela del cittadino-consumatore

Da sempre, Confconsumatori è a fianco del cittadino nei rapporti con Aziende e professionisti o con la Pubblica Amministrazione, per informarlo e tutelarlo nell'esercizio dei propri diritti e doveri. In questo ambito risultano utili alla migliore diffusione delle attività di (in)formazione le numerose convenzioni con altre associazioni locali e nazionali (come quella stipulata con Aics nazionale). Dopo anni di battaglie per promuovere la conoscenza e il rispetto del Codice del Consumo, una nuova frontiera a cui oggi l'associazione sta dedicando energie è quella dell'**e-commerce**, gli acquisti online (compresi il fenomeno del social shopping e delle aste online), e dell'**e-government**, l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione, riguardo le quali è in fase ultimazione una guida completa e approfondita, realizzata nell'ambito del progetto "*Consumatori 2.0 – Radicamento e Interattività*", nella quale verrà riservata un'attenzione particolare anche al tema della **privacy**, specie per i minori, applicata anche al mondo dei Social Network. Parallelamente Confconsumatori è impegnata, con progetti a livello locale e nazionale, nella **lotta alla contraffazione**, mettendo in campo campagne di sensibilizzazione e guide pratiche, come quella che verrà presto pubblicata dedicata al settore della pelletteria nell'ambito del progetto "*Io sono o<sup>o</sup>iginale*". Inoltre, nell'ambito del sodalizio tra il Consiglio Nazionale del Notariato e le associazioni dei consumatori, tra cui anche Confconsumatori, sono state realizzate e diffuse le utili 10 "**Guide del cittadino**" riguardanti temi quali l'acquisto e la certificazione di immobili, le successioni, i mutui e, da ultimo, i diritti dei conviventi. Infine Confconsumatori è pioniera nell'attuazione del **monitoraggio sui servizi delle PA**: recentemente Confconsumatori Altamura e Confconsumatori Gravina in Puglia hanno formalizzato la loro collaborazione con l'Unicam (Unione Comuni dell'Alta Murgia) attraverso la sottoscrizione di un protocollo d'intesa, in applicazione della legge 244/2007, per promuovere la virtuosa collaborazione tra pubblica amministrazione, soggetti erogatori, utenti e associazioni dei consumatori: Unicam si è impegnata a prevedere idonea "Carta della qualità dei Servizi", condividendone i contenuti con Confconsumatori, che darà vita a un sistema di monitoraggio con cui verificare il rispetto e l'adeguatezza dei parametri fissati nel contratto di servizio.

**Sport, Tv e consumi** - La tutela del consumatore-utente è a 360° e riguarda anche il mondo sportivo: ad esempio nel luglio 2013 Confconsumatori Puglia ha ottenuto per sé e per un gruppo di tifosi la costituzione di parte civile nel processo a Bari contro il **derby truccato**, mentre a livello nazionale l'associazione è impegnata nella tutela dei tifosi nell'ambito della maxi inchiesta della Procura di Cremona su **Calcioscommesse**, scoppiata nel giugno del 2011, che vede coinvolti giocatori, dirigenti e società per un totale di oltre 100 indagati con l'accusa principale di associazione a delinquere finalizzata alla truffa e alla frode sportiva. Gli utenti televisivi sono stati assistiti in modo particolare nel travagliato passaggio al **digitale terrestre** e nelle controversie riguardanti gli abbonamenti alle tv satellitari; l'associazione ha inoltre firmato lo scorso



luglio, la richiesta avanzata da Abi alla Rai per la diffusione di programmi sull'educazione finanziaria. In Umbria, inoltre, è stato avviato recentemente un osservatorio sui **prezzi dei carburanti**, mentre Confconsumatori Puglia ha denunciato all'Antitrust le compagnie petrolifere regionali per abuso di posizione dominante, intesa restrittiva della concorrenza e pratica commerciale scorretta a seguito del taglio dell'accisa regionale sulla benzina (IRBA).

**RCAuto** – Da sempre il mondo dell'RCAuto impegna gli sportelli dell'associazione per garantire ai consumatori maggiore trasparenza, convenienza e consapevolezza in un settore in costante evoluzione. Da anni vengono realizzate guide e incontri territoriali nell'ambito di progetti specifici, come il recente *"RCAuto – Risparmiare si può"*, nell'ambito del quale l'associazione ha realizzato un'App gratuita per smartphone.

**Tutela dei contribuenti** – Confconsumatori vigila sulla correttezza di enti pubblici e società di riscossione, già citate a proposito delle pratiche commerciali aggressive segnalate dall'associazione. Oltre a fornire informazioni e assistenza ai cittadini, l'associazione è intervenuta sul piano giudiziario nei casi più gravi, come la maxitruffa da quasi 23 milioni a Foggia di cui è accusata la società di riscossione **"Gema"**, che avrebbe intascato i tributi dei cittadini senza riversarli, come prevede la legge, agli enti territoriali; Confconsumatori ha ottenuto il riconoscimento come parte civile nel processo penale.

### Conciliazioni e ADR

È fondamentale e costante il lavoro svolto da Confconsumatori per diffondere la cultura della conciliazione, che consente di risolvere rapidamente e direttamente le controversie nascenti senza dover ricorrere al giudice ordinario, col risultato di rendere l'accesso alla giustizia effettivo, rapido e non costoso. Ben prima delle recenti modifiche normative che hanno reso obbligatorio il tentativo di mediazione come condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria per controversie in diversi ambiti, Confconsumatori ha iniziato a promuovere l'utilizzo di questa via alternativa, in particolare attraverso la conciliazione cosiddetta **"paritetica"**, tipologia particolare di procedura concordata direttamente con le aziende nell'ambito di appositi protocolli, sottoscritti in molteplici ambiti: telecomunicazioni e servizi telefonici; utenze di energia elettrica e gas; controversie con le banche; servizi postali; trasporti (Trenitalia e Alitalia e RCAuto). L'associazione non fa però mancare la propria assistenza ai cittadini in altri tipi di procedure conciliative/di mediazione: presso le Camere di commercio, per controversie di vario genere, presso i Co.Re.Com regionali, per i disservizi nelle telecomunicazioni, davanti al già citato Arbitro Bancario Finanziario, per le controversie nel settore dei servizi bancari e finanziari.

**Parma, 15 aprile 2014**

**Il Presidente  
Mara Colla**

