



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI

## SOMMARIO

---

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>2</b>   | <b>Le aree di intervento.....</b>                                | <b>2</b>  |
| <b>3</b>   | <b>Le prime battaglie.....</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>4</b>   | <b>INTERVENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ.....</b>                   | <b>3</b>  |
| 4.1        | LA TUTELA DELLA SALUTE: .....                                    | 3         |
|            | MALASANITÀ .....   | 3         |
|            | L’IMPEGNO PER ANZIANI E ALZHEIMER .....                          | 4         |
| <b>4.2</b> | <b>INFORMAZIONE ORIENTAMENTO ED EDUCAZIONE ALIMENTARE: .....</b> | <b>6</b>  |
|            | LA SICUREZZA ALIMENTARE .....                                    | 6         |
|            | DA CONFOOD AL DOPO EXPO .....                                    | 6         |
| <b>4.3</b> | <b>LA TUTELA DEI PICCOLI RISPARMIATORI .....</b>                 | <b>7</b>  |
|            | I “RISPARMIATORI TRADITI” .....                                  | 7         |
|            | LE NUOVE BATTAGLIE .....   | 7         |
|            | L’APPELLO ALLE ISTITUZIONI .....                                 | 8         |
|            | EDUCAZIONE FINANZIARIA.....                                      | 9         |
|            | CRISI E SOVRAINDEBITAMENTO .....                                 | 9         |
| <b>4.4</b> | <b>UTENZE DOMESTICHE: .....</b>                                  | <b>10</b> |
|            | ENERGIA ELETTRICA E GAS .....                                    | 10        |
|            | TELEFONIA .....  | 10        |
|            | ACQUA E RIFIUTI.....   | 11        |
| <b>4.5</b> | <b>TURISMO E TRASPORTI .....</b>                                 | <b>12</b> |
|            | TUTELA PER CHI VIAGGIA .....                                     | 12        |
|            | CIRCOSTANZE ECCEZIONALI .....                                    | 14        |
| <b>4.6</b> | <b>EDUCAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-CONSUMATORE.....</b>        | <b>15</b> |
|            | CITTADINANZA ATTIVA E CONSAPEVOLE .....                          | 15        |
|            | SPORT, TV E AUTO .....   | 16        |
|            | RCAUTO .....   | 17        |
| <b>4.7</b> | <b>TUTELA DEI CITTADINI-CONTRIBUENTI .....</b>                   | <b>17</b> |
|            | CONCILIAZIONE.....   | 19        |
| <b>4.8</b> | <b>PRATICHE SCORRETTE .....</b>                                  | <b>19</b> |

---

## Confconsumatori

Dal 1976 a fianco dei cittadini: tutte le attività svolte per ambito di intervento

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.

## 1 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:

- sicurezza alimentare;
- salute, servizi e strutture sanitarie, diritti del malato;
- casa: compravendite e locazioni, impianti e risparmio energetico, multiproprietà;
- commercio e garanzie sui beni di consumo;
- prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari: conti correnti, tassi, mutui, tariffe RCA;
- utenze domestiche: contratti, servizi e tariffe telefoniche, acqua, luce e gas;
- telecomunicazioni;
- tutela dei minori in tv e internet;
- pubblicità: messaggi ingannevoli e pubblicità indesiderata;
- servizi postali;
- viaggi e turismo: disservizi e danni;
- trasporti: servizi ferroviari, autostradali, aerei, sicurezza stradale, patente a punti e multe;
- tutela dei dati personali;

- accesso alla giustizia;
- rapporti con la pubblica amministrazione

## 2 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. Confconsumatori si è particolarmente impegnata anche 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. Per saperne di più sulle prime battaglie dell'associazione vai qui: <http://www.confconsumatori.it/chi-siamo/la-storia/>.

## 3 INTERVENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ

---

### 3.1 LA TUTELA DELLA SALUTE:

**MALASANITÀ:** Tutela del malato e attenzione nei confronti delle fasce deboli sono obiettivi irrinunciabili per Confconsumatori. Dopo la storica vittoria davanti alla Cassazione nel 2013 sullo scandalo della **clinica milanese “degli orrori” Santa Rita**, un'importante precedente per ottenuto dall'associazione, si sono aperti altri nuovi e gravi scenari. Nel 2016, si è concluso il noto 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. Il chirurgo Ignazio Civello è stato condannato a 7 anni e 6 mesi di reclusione oltre al risarcimento delle parti civili tra cui anche un paziente assistito dai legali di Confconsumatori e l'associazione stessa. Attualmente la sentenza è stata appellata. In Sicilia Confconsumatori ha ottenuto il riconoscimento come parte civile in **altri due importanti processi in materia di malasanità** ancora in corso: uno a Catania nei confronti dei due medici dell'ospedale Garibaldi Nesima responsabili di **un intervento all'arto sbagliato**; l'altro processo è nei confronti delle persone imputate della morte della piccola **Nicole Di Pietro**, la neonata deceduta poco dopo la nascita nella clinica catanese Gibiino, durante il trasferimento in ambulanza all'ospedale di Ragusa causato dalla mancanza di posti disponibili nell'Unità di terapia intensiva prenatale dell'ospedale di Catania. L'attenzione nella regione siciliana al tema della sicurezza del sistema sanitario è testimoniato anche dalla partecipazione al convegno sulla malasanità organizzato a novembre 2016 dal Kiwanis Catania Centro. Anche in Lazio nel luglio 2015 Confconsumatori era stata ammessa nel procedimento penale a carico del Primario e di due Dirigenti Medici del Reparto "III Chirurgia Generale" del Complesso Ospedaliero **"San Giovanni – Addolorata"** di Roma, imputati per concorso in omicidio colposo in danno di una paziente; il processo si è concluso nel 2016 con l'assoluzione degli imputati.

Nel 2016, dopo ben tre anni, è arrivato il giusto ristoro per una decina di pazienti che dal 2006 al 2010 hanno subito l'impianto di **protesi all'anca difettose e nocive**: primi risarcimenti sono stati erogati dall'azienda statunitense produttrice, la Johnson & Johnson, e dalla Depuy, che aveva messo in commercio la protesi; molte altre cause sono ancora in corso.

È proseguita anche nel 2016, soprattutto nel Lazio, l'assistenza dei contribuenti legata al recupero dei Ticket Sanitari riguardanti prestazioni del 2009 e 2010.

Confconsumatori, inoltre, è **vigile sulle norme regionali e nazionali** che regolano l'erogazione dei servizi sanitari. Per questo ha ritenuto nel 2016 di esprimere pieno sostegno alla petizione diretta al Ministro della Salute per respingere l'ipotesi di articolare l'assistenza medica territoriale dalle ore 8 a mezzanotte, lasciando quale unica presenza notturna quella del servizio 118. L'associazione cerca il dialogo con le Istituzioni e gli Enti locali per l'ottimizzazione dei servizi: in questo senso si inserisce la partecipazione di Confconsumatori al convegno del 2016 "*Il Modello Vitacom per lo sviluppo locale: i Tavoli per la Sussidiarietà Circolare*" in cui si è parlato anche di potenziamento del welfare. Un'attenzione particolare ha meritato il tema della **detenzione degradante**: è stato depositato un ricorso ex art. 35 ter L. 354/75 innanzi al Tribunale Civile di Bari, con il quale si è chiesta l'applicazione della norma che assegna al carcerato, che abbia eventualmente subito un trattamento detentivo illegittimo, un risarcimento.

In determinate occasioni, l'associazione ha ritenuto di intervenire pubblicamente (spesso tramite i Media locali) per richiamare l'attenzione sui diritti dei cittadini: è il caso, ad esempio, degli interventi di denuncia dell'**inquinamento delle acque di Gioia Tauro** in provincia di Reggio Calabria o delle iniziative riguardanti l'epidemia di **legionella a Parma**. In Sicilia si segnala il progetto "**Liberi dall'amianto**". A Saronno (VA) dopo l'arresto dell'ex viceprimario di Pronto Soccorso Leonardo Cazzaniga e dell'amante infermiera Laura Taroni, Confconsumatori ha dato vita a uno staff tecnico di legali a sostegno delle famiglie delle vittime del medico arrestato. In Umbria, dopo le segnalazioni di aumento di casi di **violenza di genere** e stalking, nel 2016 sono stati organizzati incontri specifici sul tema del femminicidio. A Minturno la sede di Confconsumatori ha depositato in Procura una denuncia riguardante un discarica di **amianto** a cielo aperto.

L'attenzione alla salute si concretizza, soprattutto, nel lavoro ordinario degli **sportelli territoriali** nei quali è stato possibile, talvolta, mettere a disposizione consulenti esperti: è il caso, ad esempio, dello sportello "**S.o.s. Sanità**" di Grosseto o quello specifico sulla **Ludopatia** ad Altamura.

L'IMPEGNO PER ANZIANI E ALZHEIMER – È crescente l'impegno che Confconsumatori riserva, ormai da alcuni anni, agli anziani e ai malati di Alzheimer. Dopo il primo convegno a Milano dell'ottobre 2013, in cui l'associazione proponeva una **riforma organica del sistema socio-assistenziale e sanitario per le persone anziane**, si sono moltiplicate le occasioni di incontro e dibattito, in particolare riguardo il ricovero di malati di Alzheimer. Nel 2015 sono stati organizzati ben quattro convegni a livello locale, mentre nel 2016 l'associazione **ha iniziato a lavorare a un grande convegno nazionale** sul tema delle politiche socio assistenziali per anziani non autosufficienti e

malati di Alzheimer che si terrà a Milano nell'autunno 2017. Nel frattempo, come noto, all'inizio del 2015 **Confconsumatori ha scritto a tutti ai presidenti delle Regioni** perché si facciano carico di quella che ormai può definirsi un'emergenza sociale e chiedendo, in particolare, che provvedano all'allineamento della normativa regionale alla pronuncia della Cassazione del marzo 2012 (seguita dalla più recente del 2016) secondo la quale i malati di Alzheimer – e i loro parenti – non devono versare alcuna retta alle Rsa o alle case di cura convenzionate non essendo possibile distinguere tra interventi socio-assistenziali/alberghieri e interventi sanitari. Migliaia di famiglie sono in ginocchio per pagare una retta di ricovero che, per la Cassazione, dovrebbe essere a carico del Servizio Sanitario Nazionale. L'associazione ritiene il tema assolutamente prioritario: 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.

Dal punto di vista operativo, Confconsumatori finora ha agito seguendo due binari paralleli:

- 1) **ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE:** Confconsumatori ha ottenuto con alcune 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. A questo proposito è importante citare due recenti vittorie significative: una ottenuta **in appello nel 2016 a Bologna**, l'altra ottenuta nei primi mesi del **2017 a Monza** per il figlio di una malata di Alzheimer, in cui si ribadisce che la retta è integralmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Oltre alle cause, sono stati raggiunti, in particolare in Lombardia, anche **importanti accordi stragiudiziali**, ottenuti mediando tra famiglie, Comune e RSA che si trovano a operare in un quadro normativo molto confuso. Confconsumatori ha messo a disposizione dei cittadini istruzioni, modelli di lettera e assistenza presso i propri sportelli. L'impegno dell'associazione ha meritato lo scorso anno l'attenzione di importanti testate giornalistiche a livello nazionale.
- 2) **PROPOSTE ALLE ISTITUZIONI:** Confconsumatori ha elaborato e 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 la realizzazione di "case protette di quartiere" che assicurino alcuni servizi e consentano ai malati di mantenere autonomia e dignità. In conclusione, Confconsumatori sta sollecitando le Istituzioni affinché si uniformino a quanto statuito dalla Suprema Corte circa l'onere dell'assistenza socio-sanitaria e, più in generale, affrontino il problema degli anziani malati con politiche adeguate alla gravità della situazione. Lo scopo della Confconsumatori, infatti, non è incentivare le cause ma piuttosto **stimolare la nascita di una efficace nuova politica socio-assistenziale per la popolazione anziana in costante aumento.**

## 3.2 INFORMAZIONE ORIENTAMENTO ED EDUCAZIONE ALIMENTARE:

LA SICUREZZA ALIMENTARE – In primo luogo prosegue l’impegno sul fronte dell’informazione sulla sicurezza alimentare tramite l’attività ordinaria di sportello, la distribuzione di materiale informativo e le attività progettuali. A livello istituzionale Confconsumatori 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; inoltre l’associazione ha espresso anche un componente della sezione consultiva del Comitato Nazionale per la Sicurezza Alimentare (**CNSA**) recentemente insediato al Ministero della Salute.

In secondo luogo l’associazione è impegnata anche sul fronte penale. Sono tanti, infatti, i processi per frodi e sofisticazioni alimentari in tutto il territorio nazionale in cui Confconsumatori ha rappresentato la voce dei consumatori. L’associazione è stata 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 in precedenza aveva ottenuto a Grosseto una importante vittoria nel processo processo Sma-Stella per frode in commercio con i **reincarti dei prodotti**. A giugno 2016 Confconsumatori si è impegnata a costituirsi parte civile nel processo che dovesse aprirsi a seguito dell’ennesima frode alimentare portata alla luce dai Nas di Bologna con il maxi sequestro di 40 tonnellate di **prosciutti non genuini e potenzialmente pericolosi** venduti ad aziende che producono pasta ripiena e salumi. Il caso ha riportato l’attenzione su un altro scandalo del passato, quello della **carne equina** non dichiarata in alcuni prodotti trasformati poi ritirati dal mercato: Confconsumatori continua a sollecitare un’implementazione della legislazione vigente che assicuri **la piena conoscenza dell’origine dei prodotti**, con particolare riferimento alla gastronomia trasformata.

DA CONFOOD AL DOPO EXPO - Tra il 2013 e il 2014 Confconsumatori aveva promosso un concorso nazionale, **“Confood – Compra qualità, risparmia in casa”**, riservato ai giovani dai 18 ai 30 anni. Attraverso video, schede, campagne informative nelle mense universitarie e la comunicazione via e-mail grazie al partner AlmaLaurea, l’associazione aveva raggiunto centinaia di migliaia di giovani sensibilizzandoli ai temi dell’alimentazione sana e della diminuzione dello spreco domestico. Sono tutt’ora attivi il sito [www.confodoinventa.it](http://www.confodoinventa.it) e la pagina di Facebook Confood, periodicamente aggiornata. Il concorso era stato inserito nella campagna “Un anno contro lo spreco” e ha ricevuto il plauso del Comitato scientifico di Expo 2015, intervenuto alla premiazione finale alle Fiere di Parma, nell’ambito di Cibus.

Forte di questa esperienza, l’associazione ha lavorato tra il 2014 e il 2015 a progetti specifici legati all’Esposizione Universale di Milano 2015. Confconsumatori Lombardia ha dato vita, in cordata a diverse iniziative con altre associazioni e nell’ambito del progetto **“L’Expo del consumatore. Alimentazione: Energia per la Vita”**, tra cui l’**“Agenda del Consumatore”**, **“Discover our Lombardia”** e la partecipazione alla Conferenza Internazionale **“Oltre L’expo: i nuovi servizi digitali per la sicurezza alimentare”** nell’ambito del 15th Infopoverty World Conference nel quale

Confconsumatori era intervenuta a nome delle associazioni dei consumatori per assicurare la collaborazione con le Istituzioni affinché Milano diventi sede del World Food Security e-Center, raccogliendo l'importante eredità di Expo. Nel **2016** le relazioni create negli anni precedenti nell'ambito delle attività legate a Expo si sono concretizzate in nuove iniziative di informazione e sensibilizzazione in materia di alimentazione, tra cui in particolare la campagna relativa ai **mercatini di prodotti a chilometro zero** e il convegno sul recupero e la diffusione della **razza bovina varzese**.

### 3.3 LA TUTELA DEI PICCOLI RISPARMIATORI

I "RISPARMIATORI TRADITI" – Quello del risparmio è uno dei settori in cui l'associazione si è maggiormente specializzata nel corso degli ultimi anni. Continua, infatti, da oltre 13 anni l'impegno a favore dei risparmiatori Parmalat in sede penale (quasi 2000 associati riconosciuti parte civile nei processi penali) e civile, una grande battaglia che ha spianato la strada ad azioni relative ad altri crack finanziari successivi: Bond Argentini, Cirio, Viatel, Cerruti, Carrier, Bei, Lehman Brothers, ecc. Oppure azioni relative prodotti finanziari quali "My way", "4 you" e le polizze assicurative "*Index linked*". In genere, le cause sono state vinte nei confronti di banche ed anche di alcuni promotori finanziari per violazioni degli obblighi informativi del cliente (spesso l'investimento era del tutto inadeguato all'investitore), per vizi di forma o per conflitti d'interesse. Recentemente sono state ottenute vittorie non solo per obbligazionisti anche per azionisti (nel 2016 una nuova vittoria da oltre 100 mila euro). Complessivamente le sentenze o le transazioni ottenute finora da Confconsumatori hanno consentito a tanti risparmiatori di ottenere consistenti risarcimenti che **superano ampiamente i 30 milioni di euro recuperati e tornati nelle tasche dei cittadini**.

Recentemente, purtroppo, si sono aperti nuovi drammatici scenari per i risparmiatori (si veda di seguito), che hanno richiesto un significativo sforzo organizzativo per garantire assistenza a tutti i cittadini danneggiati che si sono rivolti agli sportelli dell'associazione o, in assenza di sedi vicine, direttamente alla sede nazionale.

LE NUOVE BATTAGLIE - Confconsumatori ha ottenuto, per sé come associazione e per i propri associati, il riconoscimento come parte civile in diversi processi riguardanti i più gravi scandali finanziari degli ultimi tempi. In particolare l'associazione è stata ammessa come parte civile, insieme a diversi risparmiatori associati, nei processi sul caso **Monte Paschi di Siena**, scoppiato nel gennaio 2013, e quello contro la famiglia Ligresti per il caso **Fondiarìa Sai** (ora in appello). Confconsumatori è al lavoro anche su altri casi di finanza speculativa a danno dei piccoli risparmiatori come, ad esempio, il caso **Seat Pagine Gialle**. Nel 2016 Confconsumatori è stata confermata come parte civile nel processo **Banca Popolare di Milano** in corso a Milano. Da ultima è stata depositata, di recente, la richiesta di costituzione di parte civile nel processo **Etruria** ad Arezzo. Il costante riconoscimento da parte dei Giudici della legittimità delle richieste avanzate dall'associazione (si veda, in particolare, l'ordinanza di ammissione nel processo MPS) è una conferma dell'efficacia e della serietà del lavoro svolto da Confconsumatori.

Il 2015 è stato un anno particolarmente drammatico per i risparmiatori: le vicende che hanno riguardato **Veneto Banca e Banca Popolare di Vicenza** hanno aperto nuovi filoni di studio e assistenza che l'associazione ha coordinato tramite i propri sportelli territoriali e un canale di assistenza online gestito dalla sede nazionale. Numerose le segnalazioni da parte dei risparmiatori che hanno ricevuto presso le Filiali pressioni per acquistare azioni unitamente alle domande di fido o di mutui. Il decreto "**Salva Banche**" ha aggravato ulteriormente il quadro, azzerando i risparmi di azionisti e titolari di obbligazioni subordinate delle quattro banche interessate: **Cassa di Risparmio di Ferrara, Banca Etruria, Banca Marche e Cassa di Risparmio di Chieti**. Quello che Confconsumatori ha definito un <Intollerabile sacrificio di risparmiatori> ha fatto precipitare la fiducia dei cittadini nei confronti delle Istituzioni e delle Banche ben oltre il limite, che si credeva insormontabile, raggiunto in occasione del crack Parmalat. Dallo studio dei casi sottoposti agli sportelli, sono emersi diversi comportamenti illegittimi da parte di chi ha venduto azioni e altri prodotti inidonei ai piccoli risparmiatori. Nel 2016 Confconsumatori Puglia è stata impegnata anche nella tutela degli azionisti di **Banca Popolare di Bari**, oltre che di **Banca Apulia**.

Sul nuovo fronte dei **fondi immobiliari chiusi**, inaugurato nel 2014 con la battaglia per tutelare i quotisti del **fondo "Olinda"** (gestito da Prelios Sgr e svalutato improvvisamente del 60%) si sono registrati alcuni importanti passi avanti tra il 2015 e il 2016. Dopo la liquidazione del Fondo Olinda, Confconsumatori ha elaborato e depositato due esposti, uno alla Procura della Repubblica di Milano l'altro a Consob, e continua a prestare assistenza ai quotisti: una cinquantina ha avviato la causa civile cumulativa nei confronti della Prelios SGR. Accanto a Olinda si sono aperti nuovi casi: il **fondo Immobiliare Dinamico**, i cui quotisti hanno continuato a registrare perdite fin dalla nascita del fondo, a fronte di lauti guadagni della Società di Gestione; i fondi **Irs e Obelisco**, le cui perdite erano state previste dagli esperti dell'associazione, ora impegnati nel garantire tutela ai quotisti danneggiati.

Un impegno ormai costante degli sportelli riguarda, infine, la tutela dei titolari di **conti online violati** o di carte di credito o bancomat clonate, spesso attuata con successo attraverso il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

L'APPELLO ALLE ISTITUZIONI - In occasione della 92esima Giornata del Risparmio Confconsumatori ha utilizzato l'esperienza accumulata in materia di risparmio "tradito" per presentare a Istituzioni, Autorità, Banche, Media e attori del Sistema Finanziario un quadro della situazione, con uno **studio sui fondi immobiliari chiusi** e un **decalogo di proposte** concrete da attuare per salvare gli italiani dalla "spirale" della sfiducia. Infatti, Confconsumatori ritiene molto grave la situazione dei piccoli risparmiatori, al punto di mettere a rischio la coesione sociale. Il **convegno "Risparmi in fumo: come uscire dalla spirale della sfiducia"** tenutosi nella Biblioteca del Senato il 27 ottobre 2016 (patrocinato dal Ministero dello Sviluppo Economico) ha rappresentato per l'associazione una preziosa occasione, non solo per rendere conto del lavoro evidenziando le criticità riscontrate finora, ma anche per anticipare nuovi nodi da sciogliere e confrontarsi sulle iniziative da intraprendere per proteggere i risparmiatori.

Già prima del convegno, **Confconsumatori aveva scritto al Governo** chiedendo l'emanazione immediata di una legge per fissare almeno tre regole non più rimandabili



in materia di risparmio e investimenti: sanzioni penali e risarcitorie chiare, rapide ed effettive per i manager e i “controllori” che contribuiscono ai crack; l’introduzione nel prospetto informativo una distinzione chiara e semplicissima fra titoli rischiosi e titoli che lo sono meno; il divieto di vendita di prodotti finanziari rischiosi a chi non in possesso di attestato di operatore qualificato per specifica professionalità o per avere superato specifici corsi preparatori di educazione finanziaria. Le proposte sono state rielaborate e arricchite nel **decalogo** presentato in occasione del convegno dell’ottobre 2016 e consultabile sul sito internet dell’associazione.

**EDUCAZIONE FINANZIARIA** - Per prevenire i problemi e le emergenze in ambito finanziario Confconsumatori porta avanti una costante attività di informazione ed educazione del risparmiatore, realizzata allo sportello e attraverso gli incontri territoriali. Un’esperienza particolarmente positiva del 2016 è stata l’incontro di Educazione Finanziaria organizzato in collaborazione con la Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio (**Feduf**), a Parma con lo spettacolo teatrale “Econosofia” seguito dalla tavola rotonda che ha suscitato un interessante dibattito con il pubblico. Diversi **incontri di educazione finanziaria sono stati organizzati a livello locale** nel corso dell’anno.

Da evidenziare, infine, anche il lavoro svolto nell’ambito del tavolo con **Consob** (Carta degli investitori) per la definizione di tre interventi concreti a tutela dei risparmiatori: l’educazione finanziaria, la creazione della Camera arbitrale per i servizi di intermediazione finanziaria e l’accesso ad un procedimento telematico, veloce e facile, per l’invio di esposti contro i comportamenti scorretti degli operatori del settore. Per quanto riguarda l’educazione finanziaria Confconsumatori partecipa attraverso i propri esperti a seminari di approfondimento organizzati da Consob e contribuisce ai contenuti informativi del sito e ai materiali in tema di semplificazione del linguaggio.

**CRISI E SOVRAINDEBITAMENTO** – Da anni 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, il protocollo d’intesa “Crediamoci” e l’intesa sulla moratoria famiglie con Abi, Confconsumatori ha intensificato la battaglia contro i **tassi usurari** applicati a mutui, finanziamenti. Inoltre sono stati intrapresi giudizi a tutela di consumatori in difficoltà economica e vessati dalle banche, tra questi: **opposizioni** a Decreti Ingiuntivi, a Precetti, opposizioni all’esecuzione e agli atti esecutivi in Procedure Esecutive immobiliari e Anatocismo. Proprio sull’**anatocismo** l’associazione si è espressa in più occasioni per sollecitare l’attuazione del divieto previsto dal 2014, mai veramente applicato, e, nel 2016, per respingere l’emendamento che prevedeva la sua reintroduzione, ritenuta incostituzionale.

Un’attenzione particolare è dedicata alle nuove norme sul **sovraindebitamento** (L. 27/01/2012, N. 3) per il quale l’associazione, oltre a diffondere un utile Vademecum online, ha attivato uno sportello pilota dedicato a Brindisi.

Infine l’associazione ha lavorato intensamente anche nel 2016 sul tema del recupero crediti e sulla rottamazione delle cartelle Equitalia.

### 3.4 UTENZE DOMESTICHE:

**ENERGIA ELETTRICA E GAS** - 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, anche coordinato con tutte le altre associazioni dei consumatori: anche nel 2016 il **progetto "Energia: diritti a viva voce"** finanziato dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell'Aeeg (Autorità per l'energia elettrica e il gas) ha contribuito attraverso sportelli gratuiti e manifestazioni pubbliche (come le **Giornate del Consumatore Illuminato**), a rendere i consumatori più informati e consapevoli per un mercato dell'energia e del gas più competitivo ed efficiente. Sempre nel 2016 Confconsumatori ha contribuito attivamente alla realizzazione delle attività del progetto **"Bonus a sapersi"** nato per diffondere le informazioni sull'accesso al bonus mediante la formazione mirata di operatori locali di istituzioni, enti e organizzazioni senza fini di lucro che operano con finalità socio-assistenziali.

Gli **sportelli** dell'associazione offrono quotidianamente **informazioni** 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, in particolare tramite le conciliazioni. Le controversie più gravi, talvolta risolte in tribunale, sono state pubblicate come di consueto sul sito nazionale o segnalate ai Media locali. È stato, inoltre, istituito a Salerno di uno sportello specifico dedicato alla consulenza in materia di fonti **rinnovabili** e riqualificazioni energetiche.

In vista della imminente liberalizzazione completa del mercato dell'energia Confconsumatori si è impegnata per mettere a disposizione degli utenti dei facilitatori formati per l'accesso alla **Tutela Simile** illustrando attraverso aggiornamenti del sito, incontri specifici e interventi sui Media l'evoluzione del mercato dell'energia dal punto di vista dei consumatori.

Numerosi anche **gli incontri organizzati a livello locale** nel 2016 riguardanti le utenze domestiche tra cui si segnala in particolare il convegno tenutosi a Modena sulle novità della **termoregolazione**, e sull'obbligo d'installazione di sistemi di contabilizzazione individuale per il riscaldamento centralizzato.

Un impegno particolare ha richiesto l'emergenza neve all'inizio di marzo a **Varese** dove Confconsumatori ha dialogato con Enel e i consumatori per assicurare equi rimborsi ai danneggiati dal black out.

Una novità che ha riguardato il 2016 è stata l'introduzione del **Canone Rai** nella fattura dell'energia elettrica.

Da rilevare anche il **ruolo istituzionale** svolto dall'associazione nei confronti delle Autorità competenti: oltre alle periodiche consultazioni, Confconsumatori ha partecipato insieme ad altre associazioni alle iniziative per contrastare l'abolizione del mercato di maggior tutela previsto dal DDL Concorrenza.

**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, dove possibile, all'Agcom, e nei casi più gravi alla causa: le vittorie più significative sono pubblicate sui siti internet o diffuse tramite i Media. Nel febbraio 2016 Confconsumatori ha intrapreso azioni a tutela dei residenti di quattro contrade rurali del **ragusano**, tra cui molti anziani, rimasti senza linea telefonica da novembre a gennaio. Nell'agosto 2016 Confconsumatori ha assistito molti utenti che lamentavano malfunzionamenti del cellulare modello **Huawei P9 Lite brand Wind**, acquistato utilizzando la promozione "Telefono incluso": le indicazioni dell'esperto sul sito nazionale hanno superato le 6 mila visualizzazioni in breve tempo. L'associazione è intervenuta sui Media anche per denunciare la "**stangata d'autunno**", ovvero i numerosi aumenti tariffari scattati da settembre per diversi operatori telefonici che Confconsumatori ha messo in relazione con **l'abolizione del roaming**.

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, sono tante le iniziative collettive portate avanti a livello locale riguardanti anomalie in bolletta o disservizi nella fornitura dell'acqua. Inoltre a livello istituzionale Confconsumatori, anche insieme ad altre associazioni, ha fatto presente in più occasioni il ritardo o l'inadempienza da parte di alcune Pubbliche Amministrazioni nell'applicazione della Legge n.244/2007 (in particolare l'art. 2 **comma 461**), che prevede la partecipazione delle Associazioni dei consumatori nella redazione dei contratti di servizio fra enti locali e aziende.

Per quanto riguarda l'acqua, nel 2016 si confermano particolarmente rilevanti, anche per il numero di cittadini interessati e la eco mediatica suscitata, le battaglie contro **Gaia** a Massa Carrara e, soprattutto, contro **Secam** in provincia di Sondrio, per la quale è stata avviata nel corso del 2016 la prima class action pubblica presentata da Confconsumatori. A **Formia** (LT) nel febbraio 2016 Confconsumatori ha scritto ad Acqualatina un intervento urgente per arginare il problema dello spreco di acqua causato da **perdite idriche** negli impianti. Attriti anche in provincia di **Pistoia** nei confronti del gestore dell'acqua Suez e a **Siderno** (RC) per gli aumenti illegittimi nella tariffazione dell'acqua potabile.

Riguardo, invece, i rifiuti prosegue anche in appello la grande battaglia per la **restituzione dell'iva applicata alla Tia sui rifiuti a Parma**, che dopo le prime due cause pilota è entrata nel vivo nel 2014 con l'avvio di un centinaio di cause cumulative per la restituzione dell'iva illegittimamente versata, alle quali hanno aderito circa 3 mila cittadini. Dopo un complesso e corposo lavoro, l'associazione ha già incassato un buon numero di vittorie (e i cittadini i primi rimborsi) ma non tutte le pronunce sono unanimi e, anche se tutte le sentenze di primo grado dovrebbero pervenire entro il 2016, per la maggior parte sono state appellate dalla controparte, allungando di molto i tempi di definizione. Ancora una volta l'associazione si scontra con un sistema giudiziario farraginoso e a tratti incoerente. Restando sul tema, nel 2015 Confconsumatori a Bologna aveva ottenuto la **prima sentenza in assoluto ex art. 140 bis (la cosiddetta class action) in Emilia Romagna** proprio in tema di rimborso dell'Iva sulla Tariffa di Igiene Ambientale (**Tia**); un argomento che recentemente ha sollevato grande interesse anche a Ferrara.

Altre battaglie si sono svolte a livello locale. Di particolare rilevanza quella avviata nel messinese all'inizio dell'estate nell'area del Nebrodi nei confronti della Società **ATO ME 1 SpA** in liquidazione, per le ingiunzioni di pagamento di crediti riferiti alla Tia abbondantemente prescritti o non dovuti. Sempre in Sicilia, ad **Agrigento**, Confconsumatori ha scritto al Prefetto per lamentare i costi di gestione del ciclo dei rifiuti e in particolare l'aggravio che deriva dal conferimento negli impianti di smaltimento, che pesa sulle spalle degli utenti finali.

Continua anche il dialogo con le Istituzioni e i gestori. In aprile a **Perugia** Confconsumatori era tra i promotori della tavola rotonda sul tema "*Focus sulle Tariffe per la Gestione dei Rifiuti in Umbria*" durante il quale le Associazioni dei Consumatori hanno denunciato alcuni comportamenti illegittimi di chi confeziona le tariffe dichiarandosi a favore della raccolta puntuale. A Parma Confconsumatori è tra i firmatari del **protocollo con Emiliambiente** finalizzato a migliorare la qualità del servizio idrico e dell'acqua, difendere il diritto all'accesso all'acqua, salvaguardare la risorsa idrica in termini di qualità e di mancati sprechi.

Si segnala, infine, che nel 2016 Confconsumatori è stata ammessa come parte civile nel processo contro **Tradeco s.r.l.**, la società aggiudicataria del contratto di igiene urbana sottoscritto con il Comune di Gravina in Puglia, accusata di gravi inadempienze contrattuali riguardanti, ad esempio, il servizio di spazzamento manuale ed automatico delle strade, il lavaggio dei cassonetti, la raccolta dei rifiuti ecc.

### 3.5 TURISMO E TRASPORTI

TUTELA PER CHI VIAGGIA - 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**. Periodicamente vengono pubblicate guide per il turista passeggero: nel 2016 Confconsumatori ha pubblicato **la guida online sui diritti dei passeggeri**, i leaflet con pillole informative sul **trasporto ferroviario** e sui **bus a lunga percorrenza** nell'ambito del progetto "Johnny", finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico. Inoltre ogni anno l'associazione aderisce alla promozione delle campagne informative proposte dal Centro Antartide: "*Vacanze coi fiocchi*" per la sicurezza sulle strade delle vacanze e "*Siamo tutti pedoni*" per la sicurezza di chi si muove a piedi soprattutto nelle grandi città.

Riguardo il **trasporto ferroviario**, sempre nell'ambito del progetto "Johnny", Confconsumatori ha avviato nel 2016 un'indagine di settore, indagando da un lato la soddisfazione degli utenti e i disservizi più frequenti e, dall'altro lato, ha approfondito i meccanismi alla base dell'erogazione del servizio, gli standard di qualità e i relativi controlli. Grazie a questo corposo lavoro l'associazione ha realizzato un database online (in costante aggiornamento) in cui sono indicizzate e disponibili alla consultazione le **Carte dei Servizi** e i **Contratti di Servizio** (talvolta anche le **Condizioni di trasporto** e altri documenti e siti utili) relativi al trasporto ferroviario nazionale e

regionale in tutto il territorio italiano. Dall'**analisi dei Contratti di Servizio** è stata effettuata una prima valutazione dei contratti nazionale e regionali sulla base di sei diversi indicatori con punteggi da 1 a 5 per ogni voce. Ne è risultato un "**pagellone**", recentemente pubblicato, che deve essere interpretato come una bussola per capire dove e come occorre intervenire per migliorare i servizi.

Sempre in materia di trasporto ferroviario, e al di là dell'attività ordinaria di assistenza, prosegue anche la battaglia sull'uso degli **spazi pubblici della Stazione Centrale di Milano** (sempre più simile a un centro commerciale) finalizzata a rimettere al centro le necessità e i diritti degli utenti, a partire dalle aree di attesa e dai servizi igienici. Nel corso del 2016, a seguito della Sentenza del TAR della Lombardia che nel 2015 ha riconosciuto la legittimità dell'azione dei consumatori per avere le informazioni e i progetti dei lavori di sistemazione, è stata formulata istanza-diffida alla Società che gestisce gli spazi di Stazione centrale di Milano per ottenere l'aumento delle sedute e dei servizi non commerciali. Istanza che, ad oggi, non ha ottenuto risposta, il che ha indotto Confconsumatori in collaborazione con l'Associazione Pendolari di Piacenza ad avviare una nuova fase di contenzioso.

Tra i casi più significativi trattati in materia di turismo e trasporti nel corso del 2016 c'è la grande protesta **dei pendolari** della **Stazione di Minturno Scauri** penalizzati dalla nuova articolazione oraria dei treni relativa alla tratta Roma-Napoli. Confconsumatori Latina ha contribuito attivamente alla costituzione di un Comitato dei pendolari e alle iniziative intraprese dallo stesso, tra cui raccolte di firme, manifestazioni pubbliche, comunicati ai Media e lettere alle Istituzioni. Altre iniziative hanno riguardato al **sicurezza delle strade**, troppo **buie** a Spigno Saturnia (LT) o in uno stato di **degrado** intollerabile: alcune **strade provinciali di Reggio Calabria**, risultano difficilmente percorribili e pericolose, Confconsumatori ha inviato all'Amministrazione Provinciale di Reggio Calabria una prima diffida ed è pronta ad avviare una class action pubblica. A tal proposito si ricorda che a Messina Confconsumatori aveva ottenuto una sentenza esemplare contro i dirigenti del **Cas** (Consorzio Autostrade Siciliane), ritenuti penalmente responsabili per la morte di un giovane avendo omesso di garantire le condizioni di sicurezza stradale dell'autostrada A20 ME-PA e, tra 2016 e 2017 Confconsumatori Catania ha nuovamente denunciato il degrado delle strade A18 e A20 prima che il blitz antimafia dello scorso aprile a seguito del quale l'associazione ha annunciato che si costituirà parte civile nel processo che seguirà. Anche i passeggeri di voli aerei e nave trovano nell'associazione un supporto indispensabile: basti pensare ai passeggeri del **traghetto Vastervik**, rimasto bloccato per trenta ore a Corfù, assistiti da Confconsumatori Brindisi, o ai tanti passeggeri aerei che si trovano alle prese con ritardi o smarrimenti del bagaglio. Significativa la sentenza ottenuta per un passeggero messinese a due anni di distanza dalla **perdita del bagaglio**, il giudice ha riconosciuto, oltre al danno materiale, anche il danno non patrimoniale e morale.

Gli sportelli territoriali, inoltre, difendono il diritto a un servizio di qualità dei **trasporti locali** e combattono l'aumento ingiustificato delle tariffe. Sono numerose le iniziative intraprese a livello locale ad esempio a **Campobasso**, con il Forum del Trasporto Pubblico, o ad **Altamura**, dove l'associazione lamenta il cronico problema dei ritardi dei treni e degli autobus che transitano nell'area di competenza delle Ferrovie Appulo Lucane. A **Formia** (LT) i pendolari hanno affidato a Confconsumatori il compito di

segnalare i disservizi del capolinea dei bus del Molo Vespucci dove mancano strutture e pensiline. Nel messinese, una donna ha ottenuto grazie all'intervento di Confconsumatori l'annullamento della multa per aver dimostrato che, essendo **chiuse o fuori uso tutte le biglietterie della stazione del treno** non le era stato possibile acquistare il titolo di viaggio.

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. Un grande risultato conseguito nel 2015 in materia di diritti dei passeggeri riguarda il processo **Costa Concordia** conclusosi con il risarcimento esemplare dei naufraghi difesi dall'associazione, ai quali è stato riconosciuto il danno morale stabilito nella misura minima prudenziale di almeno 30 mila euro. Nel 2016 anche la Corte d'appello di Firenze ha confermato la decisione del primo grado: ciò a ulteriore dimostrazione del fatto che l'accordo iniziale proposto da Costa Crociere pochi giorni dopo il naufragio e respinto da Confconsumatori (a differenza della maggior parte delle altre associazioni), era prematuro e favorevole solo a Costa. Inoltre anche Confconsumatori, che era costituita come parte civile, ha ricevuto un ulteriore riconoscimento della legittimità a rappresentare gli interessi diffusi dei cittadini-consumatori-utenti-passeggeri.

In merito alla vicenda **Wind Jet**, nel 2016, finalmente, Confconsumatori ha potuto depositare la richiesta di costituzione come parte offesa nel processo penale. Quando nell'estate 2012 la Compagnia Low Cost ha sospeso tutti i suoi voli Confconsumatori aveva 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 era bastato, un anno dopo, a bocciare il "concordato beffa" che prevedeva per i passeggeri un rimborso solo del 5 %. Nel luglio 2015 la Procura della Repubblica di Catania aveva reso nota l'indagine per bancarotta fraudolenta sul dissesto della Wind Jet, a conferma delle perplessità che Confconsumatori aveva avuto sin dall'inizio e che ora saranno approfondite nel procedimento penale, con il quale l'associazione spera di ottenere un equo risarcimento per i passeggeri danneggiati.

Anche nel caso del tragico **disastro ferroviario sulla linea Andria-Corato**, Confconsumatori si è attivata per rappresentare gli interessi dei passeggeri: dapprima è intervenuta chiedendo alla Regione Puglia di verificare la sussistenza dei presupposti per l'immediata risoluzione del contratto di servizio con Ferrotramviaria S.p.A. per grave inadempimento di quest'ultima e, in particolare, per la violazione delle norme e degli obblighi di sicurezza derivanti dalla legge e dal contratto. In seguito l'associazione si è costituita parte offesa nel procedimento penale incardinato dinanzi alla Procura di Trani.

Sono ancora in corso, infine, le azioni a tutela dei passeggeri coinvolti nel caso **Goinsardinia**, la procedura di insinuazione al passivo non è ancora conclusa.

### 3.6 EDUCAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-CONSUMATORE

**CITTADINANZA ATTIVA E CONSAPEVOLE** - 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) e la pubblicazione del periodico "*Confconsumatori Notizie*", insieme ai siti internet (nazionale e locali) e le pagine Facebook dell'associazione.

L'anno 2016 è stato particolarmente significativo per l'associazione che ha celebrato il **40esimo anniversario dalla fondazione**. Come si evince dallo slogan scelto da Confconsumatori per questo speciale traguardo ("*Non ci siamo fermati per ricordare, ma ricordiamo per continuare a fare*"), le celebrazioni del Quarantennale hanno rappresentato innanzitutto un'esperienza educativa e formativa non solo per cittadini e associati, che hanno scoperto la storia dell'associazione e acquisito maggiore consapevolezza sul proprio ruolo di cittadini e consumatori attivi, ma anche per tutti i responsabili, volontari e collaboratori di Confconsumatori, che hanno ricordato e fatto proprio lo spirito lungimirante e pionieristico del fondatore, Biagio Morelli, il quale già nel 1976 immaginava l'associazione come uno strumento per la creazione di una vera coscienza civile collettiva, oggi ancora incompiuta. Il 40esimo anniversario dalla fondazione è stato celebrato con un **convegno** a Parma nel maggio 2016, cui hanno partecipato anche i giornalisti Giancarlo Loquenzi e Paolo Del Debbio. Gli atti sono pubblicati sul sito nazionale dell'associazione che ha creato una sezione apposita (<http://www.confconsumatori.it/chi-siamo/la-storia/>) per mantenere accessibili i materiali prodotti, alcuni di grande impatto, come le cronache dello "sciopero rosa" del Parmigiano Reggiano, il primo sciopero dei consumatori in Italia. Relativi alle celebrazioni del Quarantennale sono anche il convegno "Risparmi in fumo, come uscire dalla spirale della sfiducia" e il convegno in tema di tutela di anziani non autosufficienti e malati di Alzheimer previsto nell'autunno 2017.

Ogni giorno gli sportelli dell'associazione lavorano per promuovere la conoscenza e il rispetto del Codice del Consumo e dei diritti dei cittadini-consumatori-utenti; i numerosi progetti attivati a livello locale e nazionale rappresentano un impulso maggiore all'assistenza e informazione dei cittadini, oltre che uno stimolo per l'aggiornamento e la formazione interna. Nel 2016 l'associazione ha attivato un grande progetto nazionale, "**Johnny: il viaggio di un consumatore tra diritti disattesi, sharing economy e nuovi canali di acquisto**" finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico nell'ambito del quale si è occupata principalmente di diritti dei passeggeri. Il progetto, al di là della realizzazione di materiali informativi, cartacei e digitali, indagini, incontri, convegni e manifestazioni di piazza, ha consentito anche di sperimentare nuove forme di assistenza al cittadino. Infatti, accanto al numero verde e allo sportello virtuale, sono stati realizzati degli sportelli itineranti, veri e propri punti di ascolto e assistenza "on the road" in diverse città d'Italia, all'interno di aeroporti, porti, stazioni di autobus, stazioni ferroviarie e piazze (Confconsumatori ha organizzato sportelli itineranti tra le province di Reggio Calabria, Catanzaro e Cosenza; a Catania; a Campobasso; a Bologna e a Varese). Il progetto ha consentito anche di agire su un target specifico, quello dei

giovani adulti (già destinatari del progetto “Confood”), su cui l’associazione intende continuare a investire anche in futuro.

Parallelamente Confconsumatori è impegnata nella **lotta alla contraffazione** con il progetto “*Io sono originale*” che ha stimolato l’associazione sul piano della comunicazione e sensibilizzazione dei cittadini. In particolare nel 2016, accanto all’organizzazione dei flash mob in diverse città d’Italia, in cui è stata messa a frutto l’esperienza acquisita nell’anno precedente, Confconsumatori ha avviato una campagna di comunicazione anche sui Social tramite il canale Facebook ottenendo ottimi risultati. L’associazione ha partecipato, inoltre, alla promozione del concorso “Io sono originale” abbinato al progetto. In **Lombardia** si segnala il progetto regionale anticontraffazione “**Originali d’autore**”, rivolto ai giovani e realizzato da giovani universitari e studenti delle scuole dell’arte.

Correlato alla lotta alla contraffazione è l’impegno per contrastare l’**abusivismo** che si traduce in iniziative concrete realizzate a livello locale come i protocolli d’intesa sottoscritti da Confconsumatori con i Comuni e altre associazioni di categoria a Grosseto e Reggio Emilia nel 2016. Confconsumatori, inoltre, da tempo promuove campagne e iniziative a livello locale contro il **gioco d’azzardo patologico**: si segnala l’attività dello sportello specifico sulla ludopatia ad Altamura, in collaborazione con l’Asl, che nel 2016 ha anche organizzato il convegno “*Io non mi azzardo!*”.

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 “**Guide del cittadino**”. Nel 2016, in particolare, è stata promossa a livello locale e nazionale le guide “*Genitori e figli, la legge oltre gli affetti*”, “*Rent to buy*” e “*Leasing immobiliare abitativo*”.

Infine Confconsumatori è pioniera nell’attuazione del **monitoraggio sui servizi delle PA**: dopo il primo protocollo di questo tipo sottoscritto con il Comune di Milano anche 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. Analoghe iniziative sono state intraprese a **Parma, a Roma e Agrigento**, mentre altre sedi dell’associazione sono al lavoro per replicare tale protocollo a livello locale. Passi avanti sono stati fatti nel 2016, ad esempio, a Massa Carrara e a Bitonto e Triggiano (BA) dove i Comuni hanno deciso di ospitare degli sportelli aperti al pubblico gestiti dalle associazioni dei consumatori.

SPORT, TV E AUTO- La tutela del consumatore-utente riguarda anche il mondo sportivo: dopo la clamorosa vittoria ottenuta da Confconsumatori Puglia per tifosi costituitisi di parte civile nel processo a Bari contro il **derby truccato**, l’associazione ha intrapreso un’analoga iniziativa in Sicilia e ha ottenuto il riconoscimento come parte civile nel processo penale sullo scandalo del **Catania Calcio** e delle partite truccate. Si tratta dei primi due provvedimenti in materia ottenuti in Italia: Confconsumatori sta compiendo importanti passi avanti nell’affermazione del principio che i diritti dei consumatori devono essere difesi, non solo nei giudizi civili, ma anche in quelli penali.



Riguardo gli utenti televisivi va segnalato l'impegno particolare che ha richiesto la nuova normativa sul **Canone Rai**: l'associazione, che aveva già predisposto un corposo Vademecum Online e diverse campagne a livello locale, nel 2016 ha avviato il progetto "Luce sul Canone", finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, nell'ambito del quale ha assicurato assistenza e informazioni aggiornate ai cittadini tramite sportelli territoriali, il numero verde, lo sportello online, la pagina Facebook e la newsletter dedicata.

Riguardo i costi relativi all'auto, nel 2016 Confconsumatori si è espressa in modo critico sulla proposta di reintroduzione dell'Irba, ricordando che sono già tante **le imposte che gravano sui costi della benzina**, alcune delle quali anacronistiche. A Pisa l'associazione ha difeso il proprietario di **un'auto usata** che presentava difetti, imponendo il rispetto della normativa sulle garanzie post-vendita. In materia di multe Confconsumatori si è trovata ad agire nei confronti della Pubblica Amministrazione che non rispettavano i **tempi di notifica delle sanzioni e dei provvedimenti**: è accaduto a Viterbo per le multe dell'autovelox sulla via Cassia e a Reggio Emilia, dove un cittadino ha scoperto casualmente che la sua patente era stata sospesa. A Prato Confconsumatori ha invitato i gestori dei **parchimetri** ad attrezzarli con sistemi di pagamento Pos o Bancomat, come previsto dalla legge di Stabilità.

In diverse città d'Italia, infine, Confconsumatori ha intrapreso azioni relative alla **sicurezza stradale**.

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. Oltre alle informazioni diffuse tramite i canali web e gli sportelli, si segnala in particolare il convegno tenutosi nel 2016 a Catania, in collaborazione con SNA e Università di Catania dal titolo "*Assicurazioni RCA e tutela dei consumatori a proposito del Decreto Concorrenza*". L'associazione, infatti, ha preso parte anche all'analisi delle novità in materia di RCAuto previste nel **DDL Concorrenza**.

### 3.7 TUTELA DEI CITTADINI-CONTRIBUENTI

Oltre a fornire quotidianamente informazioni e assistenza ai cittadini contribuenti sui loro diritti e doveri, l'associazione è intervenuta sul piano giudiziario nei casi più gravi. Da sempre, infatti, l'associazione vigila sulla correttezza di enti pubblici e società di riscossione, che talvolta adottano pratiche commerciali aggressive o condotte penalmente perseguibili. Nel 2016, a titolo esemplificativo, nel messinese Confconsumatori ha assistito i contribuenti dei Comuni che rientrano nell'area del Nebrodi di competenza della Società **ATO ME 1 SpA** in liquidazione, i quali avevano ricevuto ingiunzioni di pagamento per crediti riferiti alla Tia degli anni 2008-2010. Confconsumatori, oltre a ricordare non applicabilità dell'Iva sulla Tia, ha rilevato che diversi crediti erano **abbondantemente prescritti o non dovuti** e ha chiesto, pertanto, ad Ato Me 1 in liquidazione un incontro al fine di pianificare l'annullamento in autotutela delle somme non dovute dai contribuenti dei Comuni. Le richieste di annullamento in autotutela sono state inoltrate anche al Garante del contribuente che ha sollecitato, senza esito, l'Ato Me 1.

Nel 2016 Confconsumatori si è attivata anche per fornire assistenza sulla **“rottamazione” delle cartelle Equitalia**, ovvero la Definizione agevolata prevista nell’articolo 6 del decreto legge n. 193/2016 e successive modifiche. Da segnalare anche gli strascichi del caos generatosi in merito alle lettere di recupero dei **ticket sanitari** non pagati inerenti le annualità 2009 e 2010 che la Regione Lazio ha inviato ai cittadini senza specificare le indicazioni dei farmaci o delle prestazioni, rendendo difficoltoso per l’utente l’eventuale verifica della correttezza. Per quanto riguarda gli Enti pubblici è stata ripresa dai Media anche nel 2016 la pronuncia del Tribunale di Brindisi che ha condannato un Comune a risarcire un cittadino che, per un errore della pubblica amministrazione, aveva subito un processo penale per **abusivismo edilizio**, accusa risultata del tutto infondata

Tra i casi più gravi sotto il profilo penale si segnala il **processo “Gema”**, riguardante la maxitruffa da quasi 23 milioni a **Foggia** perpetrata dalla società di riscossione che aveva intascato i tributi dei cittadini senza riversarli, come prevede la legge, agli enti territoriali. Confconsumatori, costituitasi parte civile nel processo (unica associazione dei consumatori riconosciuta), aveva ottenuto due **sentenze vittoriose in primo grado** nel 2015, un risultato importante, sia nel merito della vicenda, particolarmente odiosa, sia più in generale per il consolidarsi della legittimità di Confconsumatori a rappresentare i diritti diffusi dei cittadini in sede penale. Nel 2016 sono iniziati i due processi di appello a Bari: Confconsumatori sarà presente in entrambi e, nel frattempo, si è insinuata nel Fallimento Tavasci pendente presso il Tribunale di Foggia e, sempre contro lo stesso soggetto, la nostra associazione è intervenuta presso il Tribunale di Siena ove è pendente un’espropriazione immobiliare di alcuni beni facenti parte delle proprietà dell’imputato. A **Roma**, inoltre, Confconsumatori è stata riconosciuta parte civile nel processo per la turbativa d’asta dell’appalto “Recup”, collegato a **“Mafia Capitale”**, mentre a **Messina** nel 2016 Confconsumatori è stata ammessa come parte civile nel **processo penale contro gli ex amministratori del Comune**, dei dirigenti di settore e dei revisori dei conti, imputati di reati di falso in bilancio e abuso d’ufficio.

Rientra nell’ambito della tutela dei diritti del cittadino anche l’iniziativa intrapresa da Confconsumatori Molise per la **salvaguardia della Corte d’appello di Campobasso**.

Il 2016 ha visto alcune sedi attive nella contestazione delle **cartelle dei Consorzi di Bonifica**. A **Brindisi** è proseguita la protesta, molto animata, contro le cartelle di pagamento relative al consorzio di bonifica Arneo, sul quale l’associazione ha organizzato anche un dibattito pubblico; le cartelle dei consorzi di bonifica poco chiare hanno richiesto l’intervento di Confconsumatori anche ad **Altamura**; più recentemente un’analoga battaglia è stata intrapresa dalla sede di Confconsumatori di **Pistoia**.

Confconsumatori si è occupata, in parte, anche di **pensioni** a seguito delle novità introdotte dalla legge **Fornero** sulle rivalutazioni: iniziative a tutela dei pensionati penalizzati sono state intraprese in particolare a Parma e Caserta. Il tema della previdenza era al centro del **focus group** organizzato da Confconsumatori nel settembre 2016 presso la sede della **Fabi di Parma** nell’ambito del progetto di ricerca europeo *“Integrating Residential Property with Private Pension Provision in the EU”*. Si tratta di un progetto dedicato al tema della previdenza integrativa promosso in Italia dall’Università **Lumsa** di Roma che, tramite incontri come quello organizzato a Parma,

sta studiando la possibilità di integrare gli schemi pensionistici privati con la residenza di proprietà.

**CONCILIAZIONE** - 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 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 e presso il servizio di conciliazione in AEEGSI per le controversie in materia di energia elettrica e gas. Un elenco dei protocolli di conciliazione paritetica sottoscritti è raggiungibile facilmente dal banner inserito nella home page del sito nazionale di Confconsumatori.

### 3.8 PRATICHE SCORRETTE

Uno degli ambiti in cui, più frequentemente, si riscontrano violazioni del diritto del consumatore a un'adeguata e corretta informazione, oltre che una mancata osservazione dei principi di buona fede, correttezza e lealtà, è senza dubbio quello del mercato dell'**energia elettrica e del gas**. Per questo anche nel 2015 l'associazione ha lavorato per costruire una maggiore consapevolezza nel consumatore-utente attraverso il lavoro di assistenza allo sportello e l'informazione preventiva tramite i materiali diffusi, le iniziative e le manifestazioni locali, ma anche per sensibilizzare le Istituzioni pubbliche sui problemi del settore.

L'attività di sportello è fondamentale per individuare le violazioni dei diritti sanciti dal Codice del Consumo in materia di corretta pubblicità e gestione delle pratiche commerciali, che vengono scoraggiate dall'intervento tempestivo e competente del personale dell'associazione. Tra i settori maggiormente interessati da questo tipo di problematiche rientrano sicuramente le controversie in materia di **telecomunicazioni** e di **fornitura di utenze domestiche**.

Il livello di attenzione degli sportelli territoriali è molto alto, specie quando dietro la pratica ingannevole c'è una vera e propria truffa. A livello locale vengono realizzati periodicamente **incontri specifici "anti truffa"** come quello organizzato nel 2016 a Milano dal titolo "*Consumatori e paranormale, due universi non troppo paralleli*", organizzato da Confconsumatori in collaborazione con il Paranormal Activity Research Investigation per insegnare come difendersi dalle **bufale e dalle truffe nel mondo dell'occulto**.

I più esposti alle truffe sono certamente gli anziani, per questo, nel 2016, Confconsumatori **Ragusa** ha proposto di mettere in distribuzione in tutti i centri anziani della città i propri depliant con i consigli anti truffa; a **Modena** Confconsumatori ha collaborato con il Comune per sensibilizzare i cittadini e anche Confconsumatori **Toscana** è intervenuta sulla stampa per mettere in guardia dal rischio truffe che, talvolta, viaggiano sul web o coinvolgono ignari intermediari, come le badanti.

Compito dell'associazione è anche quello di vigilare sul corretto comportamento degli **Intermediari finanziari**: gli sportelli territoriali si affiancano al cittadino per riconoscere, segnalare e contrastare i comportamenti illegittimi. Tra i casi più significativi del 2016 si segnala la sentenza ottenuta a Parma per due risparmiatrici che avevano investito 137 mila euro in **azioni Parmalat** e che, in giudizio, hanno ottenuto la nullità dell'operazione di acquisto effettuata **via internet**, perché mancava il contratto scritto indispensabile per la validità dell'operazione. Confconsumatori ha dato grande risalto anche al provvedimento dell'Antitrust nei confronti di **Banca Popolare di Vicenza** con il quale si sancisce che quando una banca, per concedere un qualsiasi tipo di finanziamento, **induce il cliente a comprare azioni** proprie, commette una pratica commerciale scorretta. Una decisione che attendevano tanti azionisti BPV assistiti dall'associazione. Anche nell'ambito del **recupero crediti** l'associazione ha registrato e contrastato comportamenti scorretti ottenendo nel 2016 due importanti vittorie, per due associati di Messina e di Reggio Calabria: in entrambi i casi l'annullamento della richiesta di restituzione di denaro è riconducibile al comportamento scorretto del richiedente. Confconsumatori ha anche promosso la diffusione del Il Vademecum "Privacy e recupero crediti" pubblicato dal Garante della Privacy.

Una componente essenziale della lotta alle pratiche commerciali scorrette riguarda le segnalazioni all'Antitrust che hanno consentito, in più occasioni, scoraggiare i comportamenti scorretti con pesanti sanzioni. Un caso di Reggio Emilia, relativo a un cittadino rimasto vittima di un contratto ingannevole proposto da una ditta che realizza guide per espositori, **l'Expo Guide**, è stato risolto proprio grazie alla segnalazione all'Antitrust e alla sanzione che ne è seguita. Per incoraggiare i cittadini a segnalare all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato truffe o pratiche commerciali sleali, ingannevoli e/o aggressive Confconsumatori ha diffuso sui propri canali web tutti i recapiti dello "**Sportello Antitrust**", attivati nel 2016.

Grazie ai numerosi protocolli sottoscritti con Aziende ed Enti locali sono stati fatti passi avanti considerevoli per assicurare al consumatore un'adeguata informazione, l'esercizio di pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà e una definizione corretta, trasparente ed equa dei rapporti contrattuali concernenti beni o servizi.

**Parma, 15 aprile 2017**

**Il Presidente  
Mara Colla**

*Mara Colla*

