



## CONFCONSUMATORI APS

Confconsumatori APS è un'associazione di consumatori senza scopo di lucro, indipendente da partiti, sindacati, categorie economiche e pubblica amministrazione. Esprime un componente all'interno del **Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU)**, organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti riconosciute a livello nazionale, presieduto dal Ministro dello Sviluppo Economico. Inoltre, è **associazione di promozione sociale**.

È nata a **Parma nel 1976**, da dove è stato indetto lo **sciopero nazionale** dei consumatori di parmigiano-reggiano, il primo in Italia, grazie al quale i consumatori hanno battuto la speculazione sul prezzo del formaggio, operata da un "cartello" di nove grossisti, ottenendo in quindici giorni la drastica riduzione del prezzo.

L'Associazione ha lo scopo statutario di **informare per formare, rappresentare, organizzare e difendere i consumatori**. Realizza studi, indagini, programmi di informazione e seminari, perché il consumatore sia sempre di più il **consapevole attore di un mercato trasparente e solidale**, nonché il cittadino proattivo e cosciente della necessità di raggiungere gli obiettivi esplicitati dall'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Compie battaglie e denuncia abusi e truffe in tutti i campi dell'utenza e del consumo; sostiene la conciliazione come metodo di risoluzione delle controversie, sottoscrivendo protocolli con le controparti. Confconsumatori si è particolarmente impegnata per il risarcimento dei risparmiatori truffati da crack finanziari, da Parmalat in poi; per la tutela della salute dei consumatori, costituendosi parte civile in vari processi per truffe alimentari; per mala sanità e per la tutela dei diritti degli utenti dei servizi pubblici. Rappresenta i consumatori e gli utenti in vari organismi, pubblici e privati.

Opera in sinergia con istituzioni pubbliche, scuole ed Università.

**L'associazione si rivolge anche alle imprese**, perché maturino la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa e introducano l'etica nell'economia per acquisire vantaggio competitivo. Edita il periodico "**Confconsumatori Notizie**" e varie pubblicazioni informative e didattiche. È un'associazione indipendente e senza scopo di lucro.

Di seguito una sintesi delle attività principali svolte per ambiti di intervento, **aggiornata al dicembre 2021**.

### Sommario

TUTELA DELLA SALUTE .....	2
SICUREZZA ALIMENTARE .....	4
TUTELA DEI PICCOLI RISPARMIATORI .....	5
UTENZE DOMESTICHE .....	11
TURISMO E TRASPORTI.....	15
ATTIVITÀ EDUCATIVE AL CONSUMO .....	17
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE.....	20
TUTELA QUALITÀ ED EFFICIENZA DEI SERVIZI PUBBLICI .....	21
ALTRI AMBITI DI INTERVENTO.....	22
PANDEMIA COVID-19.....	22



## TUTELA DELLA SALUTE

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 nella storia dell’associazione, si sono aperti altri nuovi e gravi scenari. In Sicilia, Confconsumatori ha ottenuto il riconoscimento come parte civile per i fatti di **malasanità a Ragusa** si è concluso in appello all’inizio del 2021, con l’assoluzione del medico modicano Ignazio Civello, ribaltando la vittoria ottenuta in primo grado.

In Campania, l’Associazione è stata **ammessa come parte civile nel processo**, ancora in corso, che vede imputato il personale medico-amministrativo **dell’Ospedale di Sessa Aurunca (Ce)** per diversi capi d’accusa, tra cui associazione per delinquere e truffa. Confconsumatori si è costituita come parte civile in difesa dei pazienti danneggiati e a tutela degli interessi della generalità dei cittadini.

Confconsumatori, inoltre, è **vigile sulle norme regionali e nazionali** che regolano l’erogazione dei servizi sanitari, talvolta esprimendo componenti nei Comitati Consultivi delle Aziende Sanitarie (ad esempio l’Azienda Sanitaria Provinciale 5 di **Messina**). Da questo punto di vista, Confconsumatori Sicilia ha sostenuto la battaglia contro la **cancellazione del pronto soccorso di Giarre (CT)**: l’associazione ha assistito il Comitato cittadino Giarre nella presentazione di un ricorso al Tar di Palermo per chiedere l’annullamento del decreto dell’Assessore Regionale alla Sanità sulla “Riorganizzazione della rete ospedaliera”. Il ricorso, redatto da legale di Confconsumatori, è stato proposto, oltre che dall’associazione e dal già menzionato Comitato anche da altre associazioni (locali o rappresentanze locali di associazioni nazionali) e da privati cittadini. La battaglia, anche se vi è stata una pronuncia del Tar è stata in ogni caso vinta perché il nuovo piano sanitario predisposto dal governo regionale ha previsto la riapertura sia del pronto soccorso di Giarre, sia dell’ospedale: disposizioni che hanno trovato applicazione nel corso del 2021 con l’esecuzione delle opere necessarie. I lavori sono stati effettuati, dunque, e il Pronto Soccorso riaperto: restano tuttavia alcune criticità che l’associazione sta monitorando.

Nel 2020 è esploso anche il **caso Dentix**: dopo il lockdown di febbraio/marzo, le cliniche Dentix Italia S.r.l. - catena dentistica con 57 studi in 12 regioni - non hanno riaperto, lasciando i clienti senza assistenza. Le società finanziarie a cui le cliniche si appoggiavano hanno continuato a pretendere i pagamenti delle rate, anche se le cure erano state interrotte o mai iniziate. Confconsumatori si è subito schierata dalla parte degli ex pazienti, inviando diffide alla Dentix e lettere di contestazione alle finanziarie per richiedere la risoluzione dei contratti di finanziamento con la restituzione delle rate pagate, come previsto ex lege. Grazie all’impegno dell’Associazione, è **stato istituito in Lombardia il Comitato che riunisce più di 150 pazienti. Molte nostre sedi, tra le quali Massa-Carrara, hanno seguito circa 200 pazienti**. A livello nazionale l’Associazione sta continuando con i ricorsi all’Arbitro Bancario e Finanziario, a seguito dei quali sono state definite la maggior parte delle posizioni con accordi stragiudiziali di chiusura dei finanziamenti e, in moltissimi casi, anche con rimborsi. Anche nel **2021** sono continuati i ricorsi all’ABF, Confconsumatori, tra le altre, ha ottenuto 3 vittorie (seguite dalla sede di Massa Carrara) nei confronti di finanziarie che avevano offerto ai loro clienti accordi “al ribasso”. I consumatori, quindi, hanno recuperato le somme spese e le rate pagate.

Sempre in merito al caso Dentix segnaliamo che la Sede di Milano ha depositato un **esposto all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per denunciare il comportamento scorretto della catena dentistica e delle finanziarie** collegate (Cofidis, Fiditalia e Deutsche Bank). L’AGCM ha accolto l’esposto e ha conseguentemente **avviato un procedimento**



per verificare se la catena dentistica abbia effettivamente indotto i consumatori ad acquistare servizi professionali sulla base di pubblicità ingannevole su servizi e prestazioni. L'AGCM verificherà anche se ci siano stati ritardi od omissioni nelle comunicazioni al pubblico circa la chiusura delle sedi e la loro mancata riapertura dopo il periodo di chiusura totale per emergenza sanitaria da Covid-19. L'Antitrust sta, infine, accertando anche se Dentix abbia omesso di predisporre un sistema di assistenza clienti facilmente accessibile ed effettivamente operativo, per consentire ai pazienti di contattare i professionisti, in quanto il numero del call center indicato dall'azienda non è attivo. L'esposto riguarda anche tre finanziarie alle quali Dentix si appoggiava: **Cofidis Spa, Fidelity Spa e Deutsche Bank Spa**, che avrebbero continuato a riscuotere le rate dei pagamenti senza averne titolo, omettendo di verificare se le cure mediche oggetto dei finanziamenti erano state effettivamente corrisposte e negando anche le cancellazioni dei contratti e i rimborsi dovuti agli ex pazienti. Inoltre, anche Confconsumatori si è espressa **sull'emendamento in discussione in Senato proprio nel 2021, che porterebbe alla chiusura delle società odontoiatriche che agiscono in veste di società di capitali per consentire di esercitare solo in forma di studi associati o società tra odontoiatri**. Per Confconsumatori il problema delle catene dentistiche esiste e va affrontato con serietà, ma avendo cura – anzitutto – di non arrecare ulteriori danni ai consumatori. Per l'associazione, infatti, non si tratta tanto di proporre chiusure, ma piuttosto di garantire più fondi al sistema sanitario pubblico che da decenni considera ormai le patologie dentistiche come un lusso e non come malattie: solo il 4% delle cure dentistiche che servono agli Italiani vengono erogate da strutture pubbliche. Confconsumatori, inoltre, ha invitato pubblicamente le imprese commerciali del settore a non nascondersi e ad avviare un confronto con le associazioni dei consumatori in tema di rapporti tra il centro dentistico e il paziente al fine di migliorare le prestazioni e tutelare il paziente.

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, della **Ludopatia** ad Altamura.

Da rilevare anche che Confconsumatori Toscana aderisce da giugno 2021 a questa iniziativa regionale: **RISPARMIA SUI FARMACI, NON SULLA SALUTE**. Con questo slogan prende il via la campagna di comunicazione voluta dal Comitato regionale consumatori utenti della Toscana per promuovere presso le cittadine e i cittadini la conoscenza dei farmaci generici e incentivarne l'acquisto al posto dei farmaci di marca. Il progetto, di cui è capofila Adiconsum Toscana, è realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico (ripartizione 2018) e si basa sulla collaborazione delle associazioni dei consumatori facenti parte del Comitato regionale consumatori e utenti (Crcu) della Toscana e degli assessorati alla tutela dei consumatori e al diritto alla salute e sanità della Regione Toscana.

### **Sportello salute di Messina**

Anche nel 2021 è proseguita l'attività dello Sportello Salute di Messina, operativo dal 2019, che garantisce consulenza sulla **disabilità gravissima**, assistendo i cittadini nella presentazione delle domande presso ASP ed è organizzato per fornire supporto anche a livello giudiziale per chi ne abbia necessità. Lo sportello fornisce consulenze anche per questioni legate all'assistenza domiciliare integrata dell'ASP, agli ausili e presidi medici, ai pass per invalidi e stalli di sosta riservati ai disabili

Finalizzata a promuovere la tutela della salute anche l'attività di rappresentanza svolta da Confconsumatori. In particolare, nel corso del 2021 l'associazione ha chiesto e ottenuto la nomina



di un proprio rappresentante nel Comitato Consultivo Aziendale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "G. Martino" di Messina. Sempre a Messina l'associazione esprime un rappresentante nel Comitato Consultivo Aziendale dell'Azienda Ospedaliera Papardo, e partecipa all'Osservatorio sulle malattie neuromuscolari rare istituito presso Comune di Messina e al Tavolo tecnico Alzheimer presso il Comune di Messina, entrambi coordinati dall'Assessorato alla famiglia e alle politiche sociali

## SICUREZZA ALIMENTARE

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.

Il 31 gennaio 2021 si è concluso il progetto Nazionale **Più sai, più sei – Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino** finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico – il progetto si doveva concludere nel 2020, ma è stato prorogato a causa della pandemia al fine di permettere lo svolgimento di tutte le attività previste, seppur con modalità idonee al momento storico in corso. Il progetto aveva l'obiettivo di avviare un'intensa azione di informazione e formazione dei consumatori in materia alimentare: le attività e i contenuti del progetto veicolati da Confconsumatori sono stati elaborati in collaborazione con il Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco dell'Università di Parma ed erano orientati a migliorare l'informazione e la sensibilità del consumatore in materia di *benessere, sicurezza e sostenibilità alimentare*, con un occhio particolare allo spreco.

In particolare, nell'ultimo mese le attività principali sono state orientate all'assistenza e consulenza dei consumatori tramite lo **Sportello Alimentazione** con la sempre presente consulenza degli esperti dell'Università di Parma. Inoltre, il 28 gennaio 2021 si è tenuto in modalità Online il **Convegno finale del progetto** dal titolo: "Più sai, più sei. Le sfide per l'uguaglianza e la sostenibilità nell'accesso ai servizi pubblici locali, ai servizi digitali e alla sicurezza alimentare" insieme alle altre associazioni partecipanti. Ogni associazione ha relazionato i presenti in merito al Progetto svolto e ai risultati ottenuti. Confconsumatori ha presentato il progetto e approfondito i temi trattati con la docente della facoltà di scienze degli alimenti e del farmaco dell'Università di Parma, Prof. Chiara Dall'Asta; con Il Senior Policy Adviser di Efsa, Dott. Alberto Spagnoli e con l'On. Maria Chiara Gadda, Membro della Camera dei Deputati e promotrice della Legge Gadda contro spreco alimentare.

A livello istituzionale l'associazione esprime un componente della sezione consultiva del Comitato Nazionale per la Sicurezza Alimentare (**CNSA**) recentemente reinsediato al Ministero della Salute. Partecipa a due tavoli di lavoro (Cereali a Paglia e Biologico) presso il ClustER-Agrifood dell'Emilia-Romagna, e ha preso parte al webinar "**Comunicare al consumatore il valore di un alimento**" e al convegno "**Il contributo del Clust-ER agroalimentare per produzioni sempre più sostenibili e sane**".

Anche le sedi territoriali di Confconsumatori si sono occupate di benessere e sicurezza alimentare, in particolare le sedi di Bologna e Modena, hanno organizzato - in collaborazione con il CNA Pensionati – rispettivamente il webinar da titolo "**Sicurezza Alimentare. Impariamo a interpretare correttamente le etichette**" (11 gennaio 2021) e il webinar dal titolo "**Benessere & Sicurezza alimentare**" (18 novembre 2021).



In Campania, invece, si è realizzato un ciclo di incontri nelle scuole “*Sapori della Campania*” sul tema dell'alimentazione sana e sostenibile nell'ambito del progetto Regionale.

Confconsumatori 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. In particolare, nel 2020 Confconsumatori ha presentato a Grosseto domanda di ammissione nel processo sulla vendita di olio extravergine di oliva di origine comunitaria, in prevalenza olio greco, **spacciato come olio extravergine Toscano Igp ed extravergine italiano**, nei periodi 2014-2015 e 2015-2016. La domanda è stata accolta nel 2021.

## 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. Dall'impegno a favore dei risparmiatori Parmalat in sede penale (quasi 2000 associati riconosciuti parte civile nei processi penali) e civile, l'associazione ha maturato l'esperienza che ha spianato la strada ad azioni relative a crack finanziari successivi. In genere, le cause sono state vinte nei confronti di banche ed anche di alcuni promotori finanziari per violazione degli obblighi informativi del cliente (spesso l'investimento era del tutto inadeguato all'investitore), per vizi di forma o per conflitti d'interesse. 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.

### LE BATTAGLIE IN CORSO

Sul fronte penale, e quindi delle **costituzioni di parte civile** Confconsumatori ha ottenuto, in alcuni casi per sé come associazione e per i propri associati, in altri casi solo per l'associazione o solo per i proprio assistiti, il **riconoscimento come parte civile** in diversi processi riguardanti i più gravi scandali finanziari degli ultimi tempi. In particolare, nel 2021 erano in corso le seguenti attività di Confconsumatori per l'assistenza nei **processi penali**:

- **MPS I filone** (imputati assolti in appello e in attesa di deposito delle motivazioni ancora nel 2022).
- **MPS II filone** (condannati in primo grado e in attesa di fissazione udienza di appello). Nell'ambito di questo procedimento, già nel 2020 c'è stato un importante sviluppo del processo in seguito alla sentenza favorevole ai consumatori di primo grado, appellata dagli imputati. Confconsumatori, in tal senso, ha espresso apprensione circa la necessità di evitare nuovi contenziosi e di garantire le coperture necessarie ai risparmiatori che hanno diritto ai rimborsi: per questo ha fatto appello alla Banca MPS e al Ministero dell'Economia e delle Finanze per l'apertura di un tavolo di lavoro e di adoperarsi con adeguati stanziamenti economici per il ristoro degli azionisti coinvolti nel processo. Inoltre, l'associazione ha messo a disposizione di tutti gli azionisti MPS che – pur avendone i requisiti – non si erano costituiti parte civile nel processo, una **lettera di interruzione della prescrizione**, per salvaguardare la possibilità di intraprendere cause civili o altre iniziative in futuro. Iniziativa che è continuata anche nel corso del 2021.
- **Banca Popolare di Vicenza** (in corso l'appello)



- **Veneto Banca** (in corso l'appello).
- **Banca Popolare di Bari** (in corso. Il giudice ha escluso in modo inaspettato Confconsumatori come parte civile, continua – invece – il processo per i nostri costituiti)
- **Carife**: Confconsumatori nel 2017 si è costituita parte civile anche nel processo penale **Carife**: nel 2019 la sentenza di Primo Grado del Tribunale di Ferrara è stata impugnata in appello; nel corso del 2020 si è tenuta l'udienza di accertamento in presenza delle parti e relazione del giudice della corte d'appello sui motivi di impugnazione degli imputati e della Procura di Ferrara. Dopo l'appello nel 2021, ad oggi siamo in attesa dell'udienza in Cassazione fissata per il settembre 2022.

**Banca Etruria**: i due procedimenti di bancarotta fraudolenta a carico dei dirigenti di Banca Etruria pendono adesso in grado d'appello, dopo aver visto la condanna di 4 su 16 degli imputati. Per questi 4 condannati in primo grado è conseguita anche la condanna civilistica al risarcimento, a cura del Giudice civile, dei danni subiti dagli azionisti ed obbligazionisti subordinati della Banca.

L'associazione ha rinnovato la costituzione dei numero 193 risparmiatori (associati) assistiti in primo grado anche dinanzi alla Corte D'Appello di Firenze.

- **Diamanti** = NUOVO processo penale che si è aperto nel 2021 contro le banche che hanno venduto Diamanti e le società di vendita per conto delle quali tali diamanti venivano venduti ai risparmiatori come prodotti sicuri, mentre il loro valore era molto più alto rispetto al reale valore di mercato. Purtroppo, durante le prime udienze il Giudice ha escluso in un primo tempo e inaspettatamente sia i risparmiatori che Confconsumatori come parte civile. Il processo, però, è stato suddiviso e siamo in attesa delle nuove decisioni dei giudici.
- **BIO ON** = NUOVO processo penale relativo al valore delle azioni Bio On che vede coinvolti molti risparmiatori, truffati dalle notizie false che venivano immesse sul mercato in merito al valore delle azioni quotate. Confconsumatori è stata ammessa parte civile ed ha costituito decine di risparmiatori. Il processo è in corso.

Le numerose e drammatiche vicende che hanno riguardato i risparmiatori negli ultimi anni hanno aperto nuovi filoni di studio e assistenza, che l'associazione condotto tramite i propri sportelli territoriali e **attivando un canale di assistenza online** - [risparmio@confconsumatori.it](mailto:risparmio@confconsumatori.it) - dedicato specificatamente alle vittime del "risparmio tradito.

### Sul fronte civilistico

- Il caso delle **Banche Venete (in particolare Veneto Banca)** continua a vedere impegnata l'associazione in prima linea. Anche nel 2021 si sono confermate diverse vittorie **dinanzi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie** nei confronti di **Bancapulia S.c.p.a.**, controllata da Veneto banca (successivamente incorporata per fusione ad Intesa San Paolo S.p.A.), Continua il **trend positivo di vittorie** dinanzi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) dei risparmiatori**. Tra la fine del 2020 e i primi giorni del 2021, il Coordinamento di più associazioni della Regione Puglia dedicato alla tutela del risparmio ha ottenuto **sette pronunzie favorevoli per i risparmiatori** nei confronti di **Banca Intesa San Paolo**, quale società incorporante per fusione **Banca Apulia**, per la vendita di titoli **Veneto Banca**, e **altre sette pronunzie favorevoli** per i consumatori nei confronti della **Banca Popolare di Bari**, per azioni che lo stesso istituto di credito ha emesso e venduto.

Più in particolare, in dette decisioni l'**ACF ha riconosciuto il diritto dei risparmiatori** ad ottenere il **risarcimento del danno** quantificato nell'importo investito in azioni, oltre interessi.

Nonostante le pronunzie dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, però, sia la **Banca Intesa San Paolo** sia la **Banca Popolare di Bari** continuano a non voler definire bonariamente le



**controversie**, costringendo, così i risparmiatori a adire l'**Autorità Giudiziaria** per la tutela dei propri diritti.

- Confconsumatori ha continuato ad assistere anche gli azzerati del decreto “**Salva Banche**”, che ha danneggiato 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**. Oltre a prestare assistenza nella richiesta degli indennizzi previsti per legge, Confconsumatori si è messa a disposizione per assistere questi risparmiatori, così come altri vittime di banche liquidate (tra cui anche le banche venete) nella richiesta di accesso al **Fondo Indennizzo Risparmiatori**, istituito nel 2019: Confconsumatori ha assistito i risparmiatori nella presentazione delle domande, seguendo anche le pratiche di coloro che aveva già avuto accesso a un altro fondo, il Fondo Interbancario Tutela Deposito (FIDT). Dopo aver contribuito ad ottenere nel 2020 una proroga dei tempi di inserimento della domanda al FIR a causa della pandemia, nel corso del **2021** sono state inviate le prime richieste di integrazione da parte del FIR che hanno interessato numerosi nostri assistiti. Pertanto, i nostri consulenti ed esperti si sono messi a disposizione per aiutare i consumatori (anche coloro per i quali non avevamo fatto noi la domanda al FIR) nell'interpretare e produrre la documentazione necessaria al buon esito della richiesta.
- Nel frattempo, Confconsumatori Puglia continua ad essere impegnata anche nella tutela degli azionisti della **Banca Popolare di Bari**: dopo aver assistito tra il 2019 e il 2020 oltre 100 azionisti BPB nella partecipazione al tavolo di conciliazione con la banca e aver ottenuto varie vittorie nei procedimenti dinanzi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob, nel novembre 2020, anche alla luce della ininterrotta scia positiva di decisioni favorevoli dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie istituito a Roma presso la Consob, il coordinamento di associazioni, fra cui Confconsumatori, ha fatto appello al nuovo CdA della banca affinché decidesse di affrontare, in via prioritaria, il rapporto con i suoi azionisti traditi e apra un tavolo di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale dei contenziosi. Purtroppo, nel corso del 2021 la banca ha rigettato la proposta delle Associazioni con un comunicato poco trasparente. Le associazioni hanno ribattuto dichiarando che appare grave, soprattutto, il fatto che la banca abbia rifiutato persino di accettare una proposta di miglioria semplicissima e sacrosanta: alzare il tetto massimo del 25%, da loro unilateralmente imposto, così da dare alle persone più deboli un risarcimento vero. Lo scorso 16 settembre il Tribunale di Brindisi, Giudice Giliberti, ha accolto la domanda che tre risparmiatori avevano proposto contro la Banca Popolare di Bari, dopo aver vinto dinanzi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie. Tale decisione è importante per quattro ragioni:
  - conferma integralmente la motivazione dell'ACF, pertanto si sta delineando che, dopo Bari e Trani, (che avevano già confermato le decisioni ACF) anche Brindisi segue la stessa scia giurisprudenziale;
  - è molto ben motivata con riguardo al profilo dell'inadempimento che la BPB ha tenuto rispetto ai suoi obblighi di informazione verso i clienti;
  - è la prima volta che viene accolto un ricorso per un giudizio a cognizione sommaria (quindi più rapido, atteso che si è chiuso in meno di un anno).
  - è esecutiva e la banca deve pagare immediatamente per evitare un pignoramento.
  - La banca è stata condannata a pagare il 100% delle somme investite, ad eccezione di quelle versate oltre dieci anni prima dell'atto interruttivo della prescrizione. Il Tribunale ha infatti accolto giustamente l'eccezione di prescrizione sollevata dalla banca riguardante un ordine di acquisto stipulato oltre i dieci anni prima della diffida giudiziale.



Secondo l'avv. Pinto, le Associazioni dei consumatori useranno questa decisione per tornare a chiedere che la banca istituisca un tavolo di conciliazione (almeno per coloro che hanno vinto in ACF) così da evitare di lasciare ai risparmiatori solo la strada del contenzioso. Ma anche per evitare un ulteriore aggravamento della vicenda e della possibilità di rilancio della banca stessa che, per legge, dovrà anche porre a riserva decine di milioni di euro per il contenzioso presente e futuro.

- Sempre sul fronte civile prosegue ininterrottamente dal 2018 la battaglia per tutelare chi aveva acquistato obbligazioni **subordinate MPS** convertite in azioni. La banca – spesso senza tener conto dell'adeguatezza dell'investimento - aveva venduto titoli subordinati emessi in Lussemburgo e non riservati alla clientela *retail*, causando perdite dal 65% al 90% dell'investimento. L'associazione ha assistito oltre un centinaio di risparmiatori in tutta Italia, ha avviato cause (alcune già concluse con accordi transattivi positivi) e ha registrato, anche nel 2021, pronunce favorevoli. L'associazione aveva già segnalato la grave dimenticanza delle subordinate MPS nel Fondo Indennizzo Risparmiatori e, in assenza di altre vie, ha continuato a tutelare i cittadini danneggiati con l'unico strumento a disposizione: l'autorità giudiziaria. Nel 2020 l'associazione ha fatto appello alla banca MPS di avviare un tavolo o procedura permanente di conciliazione al fine di definire il contenzioso proliferato e di evitare ulteriori azioni giudiziarie, senza successo, pertanto, ha proseguito nell'assistenza giudiziaria nel 2021. Segnaliamo, in particolare, la **sentenza favorevole a vantaggio di un pensionato di Parma**, che, dietro consiglio della sua banca intermediaria, nel 2011 aveva acquistato delle obbligazioni MPS, convinto di ottenere dei titoli ordinari, privi di rischi, e non subordinati, in quanto sull'ordine di acquisto vi era la dicitura di "titoli Ordinari". Di fatto erano, invece, delle obbligazioni subordinate estere, altamente rischiose, convertite forzosamente in azioni ordinarie con il cosiddetto "burden sharing" nel mese di luglio 2017, a causa del dissesto finanziario della Banca MPS. Assistito dall'avv. Graziella Catanzariti, il pensionato ha visto il Giudice del Tribunale di Parma dargli ragione, rilevando che la banca non aveva seguito le procedure ordinarie, non informando adeguatamente il cliente della natura subordinata, e quindi rischiosa, delle obbligazioni. La banca intermediaria è stata condannata a risarcire il risparmiatore della somma di 22.300 euro, oltre la rivalutazione monetaria e gli interessi legali, quale risarcimento del danno patrimoniale subito.
- Un filone che richiede un sempre costante impegno è quello dei fondi immobiliari. In particolare, nel 2021 l'Associazione continua a seguire nuovi casi, in particolare i fondi Irs e Obelisco (collocati in buona parte da Poste Italiane), le cui perdite erano state previste dagli esperti dell'associazione, ora impegnati nel garantire tutela ai quotisti danneggiati. In particolare, per il fondo Obelisco l'associazione ha assistito con successo tanti quotisti, mantenendo il dialogo con Poste Italiane (usufruendo dove possibile del protocollo di conciliazione sottoscritto nel 2019) e avviando, dove necessario, diversi arbitrati.

Confconsumatori, dopo aver ottenuto nel 2020 diverse vittorie sul fronte Obelisco, nel 2021 ha ottenuto un'importante pronuncia dell'ACF in merito al **fondo IRS**. In particolare, un risparmiatore pugliese, che aveva investito in Irs circa 10mila euro si è affidato a Confconsumatori, in particolare agli avvocati Antonio Pinto e Antonio Amendola di Confconsumatori Bari, per far valere dinanzi all'Acf la responsabilità della società di gestione per "mala gestio". L'ACF ha condannato InvestiRE Sgr a risarcire il danno. Per questo il risparmiatore ha ottenuto il risarcimento calcolato sulla base della differenza fra la cifra dell'acquisto delle quote e il loro valore finale di liquidazione, oltre interessi legali dalla data dell'investimento e maggior danno da rivalutazione monetaria.

**LE PROSPETTIVE PER I QUOTISTI** – I quotisti del fondo IRS (gestito da InvestiRE SGR) che fino ad oggi non hanno ottenuto rimborsi né hanno sottoscritto transazioni, possono contattare





Confconsumatori per valutare azioni finalizzate al recupero dell'investimento, sia nei confronti degli intermediari, sia nei confronti della società di gestione, alla luce della recente decisione dell'ACF.

- Ancora più numerosi, nell'ordine delle diverse centinaia, sono gli assistiti nel caso **diamanti da investimento**. Confconsumatori, pioniera nella battaglia che ha anche avuto risalto sui Media nazionali, è riuscita a dialogare con la maggior parte degli Istituti di Credito per ottenere accordi stragiudiziali favorevoli ai propri associati. Banco Popolare di Milano è stata l'unica banca che non ha riacquisito i preziosi dai propri clienti, restituendo così loro l'intero importo investito, nonostante l'intimazione in tal senso di Confconsumatori a favore dei propri associati. Confconsumatori ha rilevato che i propri associati hanno subito in questo modo il danno patrimoniale derivante dall'acquisto di diamanti il cui valore non corrisponde alla somma investita per l'acquisto. Accanto a tale danno, visto il rinvio a giudizio disposto dalla Procura della Repubblica di Milano nei confronti di Banco Popolare di Milano, oltre che di altri imputati, i risparmiatori potranno chiedere il riconoscimento anche del danno morale, costituendosi parte civile nel processo a carico, tra gli altri, del suddetto istituto di credito. L'associazione si sta muovendo per offrire assistenza sui fronti civilistici e penalistici e sta ancora lavorando nel corso del 2021 intensamente per assicurare un rimborso a tutti i propri associati: dal 2019 ha assistito i risparmiatori nel deposito dell'istanza di ammissione al passivo di IDB (la società di vendita dei diamanti fallita), parallelamente ha avviato cause civili. In particolare, segnaliamo che il **tribunale di Siena**, ha accolto la domanda dei consumatori (che avevano acquistato diamanti per 45mila euro a fronte di un valore reale di 14mila euro), assistiti dai nostri esperti, annullando gli acquisti fatti in quanto la famiglia è stata indotta in errore dal dolo della controparte, così condannando la società al rimborso totale del prezzo maggiorato di interessi e rivalutazione monetaria con condanna al pagamento delle spese di giudizio ed alle spese di perizia. Infine, la società di vendita è stata condannata anche a riprendersi le pietre.

Inoltre, numerosi sono gli accordi transattivi favorevoli al consumatore ottenuti anche nel corso del 2021.

- A **Ferrara** Confconsumatori si è schierata a fianco dei piccoli azionisti **Caricento** danneggiati nell'ambito dell'acquisizione dell'Istituto da parte di Bps Sondrio: in quel contesto è emerso il problema della vendita da parte di Caricento di diamanti da investimento a prezzi "gonfiati", per circa 23 milioni di euro. Grazie all'attività dell'associazione, sono stati aperti due procedimenti penali uno relativo alla vendita di diamanti e l'altro in merito alla svalutazione delle azioni che hanno perso circa 80% del loro valore. I due procedimenti sono ancora in corso.
- A **Ragusa** Confconsumatori si è attivata per assistere i piccoli azionisti della **Banca Agricola Popolare di Ragusa (BAPR)**, che nel 2018 hanno scoperto non solo che i loro titoli erano illiquidi, non vendibili immediatamente e che si stavano svalutando. Inoltre, le azioni della banca erano un prodotto rischioso e inadeguato per la gran parte dei sottoscrittori. Dal 2019 l'associazione ha inviato molti reclami e dal 2020 ha depositato i primi ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie per contestare le modalità di vendita dei titoli. Recentemente nel 2021 ha ottenuto la prima pronuncia favorevole.
- **Problema dei Cattivi pagatori:** Prosegue la tutela dei consumatori a fronte di segnalazioni illegittime in **CRIF**, la Centrale Rischi di Intermediazione Finanziaria. In questo caso, una risparmiatrice di Grosseto si era rivolta alla sede locale di Confconsumatori dopo aver scoperto, accidentalmente, che era stata segnalata come cattiva debitrice, ovvero con credito a sofferenza, da parte di una Banca di primaria importanza. La signora si era accorta del fatto solo nel momento in cui le era stato negato un credito al consumo per l'esistenza della sofferenza presso



la CRIF, ovvero la centrale rischi privata, senza ricevere un preventivo preavviso, come stabilito dalle normative.

La consumatrice, fortemente danneggiata dalla segnalazione, tramite l'avvocato Ilaria Nunziata dello sportello di Confconsumatori di Grosseto, aveva contestato alla Banca l'inesistenza del credito e la firma sulla fidejussione prestata in favore del terzo, scegliendo poi di portare il caso davanti al Tribunale di Grosseto per chiedere in via d'urgenza la cancellazione della segnalazione. In primo grado la consumatrice non ha ottenuto giustizia, ma il Collegio del Tribunale di Grosseto ha accolto l'appello, ordinando l'immediata cancellazione dell'iscrizione in CRIF per la carenza di preventivo preavviso, con condanna alle spese della Banca. Il Collegio, in questa sede, ha ribadito i seguenti principi:

- come per la Banca d'Italia anche per la segnalazione CRIF occorre a pena di illegittimità il necessario preavviso a mezzo lettera raccomandata a.r. da parte della Banca.
- La segnalazione negativa presso la CRIF costituisce automaticamente un danno grave ed irreparabile perché oltre a ledere la reputazione della persona costituisce automaticamente una preclusione di accesso al credito, con la conseguenza che sussiste automaticamente il periculum in mora che giustifica l'ordine urgente dell'autorità giudiziaria, visto che i tempi della causa di merito aggraverebbero il danno.
- Un impegno ormai costante degli sportelli riguarda, infine, la tutela dei titolari di **conti online violati** o di **carte di credito o bancomat clonate o rubate o vittima di phishing o Vishing** (la truffa telematica che consiste nel carpire dati sensibili tramite servizi di telefonia – messaggi o telefonate – allo scopo di prelevare somme da conti correnti o carte di debito o di credito), spesso attuata con successo in via stragiudiziale attraverso il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Anche nel 2021 le sedi territoriali hanno collezionato vittorie, in particolare a **Sulmona** per un consumatore che nel fare un bonifico dal suo Home Banking è stato vittima di un Hacker e il bonifico è stato dirottato su un altro conto. Il consumatore si è rivolto a Confconsumatori Sulmona e all'avvocato Laila Coccovilli, per sporgere reclamo nei confronti del suo istituto di credito e portare la questione davanti al Giudice di Pace di Sulmona per ottenere il rimborso della somma indebitamente sottratta. Il giudice ha posto in capo agli istituti di credito l'obbligo di verificare periodicamente la sicurezza e la vulnerabilità dei loro sistemi.

Anche a **Grosseto** una consumatrice è stata vittima di vishing ed è stata assistita dalla Confconsumatori Grosseto che aveva avviato con la banca la procedura di conciliazione paritetica, attivata tra le associazioni dei consumatori e la banca stessa, evidenziando la circostanza che il numero della tessera bancomat era stato carpiuto direttamente dagli archivi informatici della banca, in quanto non conosciuto dalla cliente perché mai ricevuto; una prova, quindi, di una falla nei sistemi bancari. All'esito del procedimento la banca ha accolto le richieste della cliente e restituito tutte le somme.

Nel corso del 2022 Confconsumatori ha rilevato una sempre maggiore incidenza di queste truffe e sta portando avanti una battaglia nazionale per aiutare i consumatori a recuperare i loro fondi., Parimenti, cercherà un dialogo con le istituzioni competenti al fine di prevenire queste truffe.

- Nel 2020, proseguita nel 2021 con grande successo, Confconsumatori ha avviato una battaglia nazionale al fianco dei risparmiatori delusi dai **buoni fruttiferi postali**. Utilizzati dalle famiglie come forma di accantonamento, specialmente per i nuovi nati, i buoni si sono rivelati, in alcuni casi, un cattivo investimento. Spesso, infatti, la mancata trasparenza di Poste Italiane sul calcolo degli interessi o sulla prescrizione dei titoli ne ha svalutato o, addirittura, reso impossibile l'incasso. Attraverso gli strumenti del reclamo, del ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario o della causa in Tribunale, Confconsumatori ha assistito centinaia di consumatori, riportando



numerose vittorie. In particolare, si segnalano alcune vittorie interessanti legate alla fruttificazione degli ultimi dieci anni dei buoni ventennali, l'interpretazione della prescrizione, etc:

- Nel gennaio 2021 Confconsumatori ha ottenuto un'importantissima vittoria in materia di buoni fruttiferi postali. Un'ordinanza ottenuta da Confconsumatori Toscana per una famiglia di grossetani stabilisce che se il timbro del buono è illeggibile deve essere rimborsato sempre, anche oltre la scadenza. Confconsumatori coglie l'occasione per fare appello al Governo affinché ponga fine al contenzioso dilagante sui buoni postali. Con ordinanza del 19.1.2021 resa in un procedimento sommario (trattandosi di causa solo documentale), **quasi per la prima volta in Italia il Tribunale ha ammesso che il Buono (cartaceo) che non contiene la fruttificazione rende impossibile ai risparmiatori individuare il momento dal quale esercitare i loro diritti** di rimborso e pertanto il Ministero e Cassa depositi e prestiti non possono validamente eccepirne la prescrizione e **devono rimborsarlo anche oltre i 10 anni dalla scadenza**.
- Nel marzo 2021 l'Arbitro Bancario di Banca d'Italia ha condannato, con due distinte pronunce, Poste al pagamento in favore dei due risparmiatori dei frutti che vanno dal 21mo al 30mo anno (per un buono da 1 milione di vecchie di lire si stimano circa 8.000 euro di fruttificazione). Tante sono le vittorie di Confconsumatori in merito ai buoni della serie Q/P
- Nell'ottobre 2021 l'ABF, grazie ad una alla corretta interpretazione dei termini di prescrizione di buoni fruttiferi postali della serie AA4, ha consentito a una famiglia di grossetani di salvare oltre 1.250 euro di risparmi ereditati da un parente. L'Arbitro Bancario Finanziario ha dato ragione a Confconsumatori che sosteneva, contrariamente alla tesi di Poste, che il termine decennale decorra dal 31 dicembre dell'anno solare in cui termina la prescrizione.
- Nel dicembre 2021 la Confconsumatori di Massa Carrara ha ottenuto una vittoria per madre e figlia che avevano acquistato nel 2007 due buoni dal valore complessivo di 5 mila euro, senza ricevere il foglio informativo e, soprattutto, in assenza di chiara indicazione della scadenza sui buoni. Il Giudice di Pace ha riconosciuto il diritto al rimborso della consumatrice che, in considerazione dell'inadempienza informativa, non poteva ritenersi prescritto. Lo stesso è avvenuto per un consumatore di Roma seguito dall'Avv. Barbara D'Agostino, che, con un ricorso all'ABF ha ottenuto il risarcimento per il consumatore assistito proprio per mancanza di fogli informativi adeguati.

Da segnalare, inoltre, che gli inadempimenti di Poste Italiane alle pronunce dell'Arbitro Bancario e Finanziario soprattutto in merito al contenzioso sui buoni fruttiferi postali serie Q/P segnalati già nel 2020, continuano nel 2021. Confconsumatori auspica che lo Stato intervenga per porre fine al dilagante contenzioso in materia, riconoscendo il rimborso in tutti i casi analoghi ed ha scritto una lettera a MEF, Poste Italiane e Cassa depositi per segnalare questo comportamento.

## UTENZE DOMESTICHE

**ENERGIA ELETTRICA E GAS** – L'ulteriore slittamento della fine del **mercato tutelato** agli inizi del 2024 ha comportato il permanere delle richieste di assistenza da parte dei consumatori alle prese con i contratti per la fornitura dell'energia elettrica e il gas. I cittadini si trovano in balia di informazioni contraddittorie e poco chiare.

A questo tema il 2021 vede aggiungersi l'acuirsi di situazioni di **povertà incolpevole data dalla situazione pandemica** che ha visto gli sportelli dell'associazione impegnati nell'aiuto verso i consumatori nella richiesta di rateizzazioni, informazioni sulla gestione del contratto, dei consumi, dei buoni comportamenti atti al risparmio e nella divulgazione dell'esistenza dei **bonus sociali**. Da



rilevare come questo importante strumento vede il 2021 aprirsi di una importante novità da tempo sollecitata dalle associazioni di consumatori: l'introduzione **dell'automatismo**. Sempre relativamente a questa innovazione, particolare attenzione ha richiesto una specifica casistica di utenze gas, le cosiddette "utenze indirette", per le quali l'automatismo ha faticato a prendere avvio a causa di problemi relativi alla condivisione dei dati da parte degli attori del bonus stesso. Confconsumatori non ha mancato di partecipare **all'incontro online organizzato** a fine anno da **Acquirente Unico** per recepire la metodologia individuata dall'Autorità per sopperire a questo problema e poterla poi diffondere ai consumatori.

Anche nel 2021 il **progetto "Energia: diritti a viva voce"** finanziato dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) ha lavorato per rendere i consumatori più informati e consapevoli, per un mercato dell'energia e del gas più competitivo ed efficiente.

A Parma è attivo fin dalla prima edizione del progetto lo sportello "Energia: diritti a viva voce" per fornire assistenza e informazioni. Nel corso del 2021, in particolare nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, sulla pagina Facebook "Confconsumatori Parma" sono stati pubblicati alcuni **video** informativi realizzati dall'associazione, in cui sono stati affrontate e spiegate ai consumatori, in modo semplice e intuitivo, tematiche legate alle utenze. Come nel 2020, ancora nel 2021 sono sempre più numerose le segnalazioni raccolte dallo sportello relative a **pratiche commerciali scorrette in relazione al passaggio al Mercato Libero**: diversi gestori, nonostante le denunce e gli appelli delle associazioni dei consumatori, continuano a fornire ai consumatori informazioni parziali se non del tutto scorrette, approfittando della diffusa impreparazione sul tema, manipolando di fatto la volontà del consumatore.

Oltre a questo sportello finanziato dal progetto, sono tantissimi gli **sportelli territoriali** dell'associazione che offrono quotidianamente **informazioni** e assistenza 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 pubblicizzate come di consueto sul sito nazionale o segnalate ai media locali, che spesso hanno messo in luce i risultati ottenuti dall'associazione a livello nella tutela degli utenti. Nel 2021 si segnalano in particolare due casi limite: l'annullamento, a **Massa**, di una **fattura da 1.500 euro** per la fornitura di gas emessa successivamente alla sostituzione del misuratore; l'annullamento a **Grosseto** di una **fattura da 13.445 euro** relativa ad un conguaglio delle forniture di un'abitazione non utilizzata da anni.

Il 2021 ha visto anche l'associazione impegnata al fianco di ARERA nell'attività di informazione e aggiornamento dei consumatori sulle novità del settore. Più in particolare, Confconsumatori ha dedicato al tema alcuni aggiornamenti del sito e nel numero di dicembre del periodico "**Confconsumatori Notizie**" è stato pubblicato un intervento sul **caro bollette**, segnalando alcune proposte avanzate dalle associazioni dei consumatori al Governo.

Confconsumatori è stata partecipe di importanti iniziative che hanno coinvolto associazioni dei consumatori e aziende, come l'**incontro** svoltosi a **Gela** presso la **bioraffineria di ENI** e gli **incontri** organizzati insieme a **Edison** riguardanti il problema della sostenibilità energetica, argomento per il quale Confconsumatori è intervenuta presentando al Governo, al Mite, al Mise e ad ARERA la **piattaforma su transizione green e rincari di luce e gas condivisa tra le 20 associazioni rappresentate nel CNCU**, un documento per affrontare la gravissima situazione energetica che si è delineata, dai rincari dei prezzi dei prodotti energetici al cambiamento climatico, dalle proposte per accelerare la transizione green alla povertà energetica, fino alla morosità incolpevole.



Una particolare menzione merita la sigla di uno speciale **Protocollo Unitario** di conciliazione sottoscritto tra 7 grandi aziende (energetico, idrico e del teleriscaldamento) e le 20 Associazioni nazionali, con l'obiettivo di rilanciare la negoziazione paritetica, rafforzare lo strumento di risoluzione alternativa delle controversie consolidando il dialogo tra aziende e associazioni consumeristiche e rafforzando il rapporto di fiducia con i consumatori.

Importante attività di divulgazione è stata realizzata anche tramite la rubrica quindicinale online "**Confconsumatori Più**", inaugurata nel 2021, nell'ambito della quale ben **2 incontri** sono stati dedicati al tema dell'energia, sempre di grande interesse per i cittadini (prescrizione biennale delle bollette e caratteristiche del mercato tutelato e del mercato libero)

Da rilevare, infine, il **ruolo istituzionale** di mediazione e rappresentanza svolto, anche nel 2021, dall'associazione, nelle relazioni con Aziende, Enti locali, Pubblica Amministrazione e Autorità di settore

**TELEFONIA E TELECOMUNICAZIONI** - 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 al livello giudiziale. Le vittorie più significative sono pubblicizzate sul sito istituzionale e tramite i media. A titolo esemplificativo, si segnala nel 2021 l'efficacia della conciliazione svoltasi a **Messina** per tutelare un'anziana che si era vista applicare una tariffa non corrispondente all'offerta da lei effettivamente sottoscritta, ed ha così ottenuto il rimborso dei 500 € in più fatturati e pagati.

A **Grosseto** un utente con problematiche famigliari di disabilità si è ritrovato da settembre a dicembre 2020 senza linea fissa ha ottenuto il riconoscimento dei danni ed un rimborso pari a 2.500€.

Non è mancata l'attività informativa dell'associazione, volta a fornire ai cittadini strumenti di autotutela, ad esempio nell'ambito della rubrica quindicinale "**Confconsumatori Più**", che ha dedicato un incontro (maggio 2021) al tema "Problemi con il gestore telefonico: ecco come difendersi".

Particolarmente importante è stata però anche l'azione di vigilanza del mercato: su segnalazione dell'associazione, nel 2021 l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato ha aperto un procedimento nei confronti dell'operatore **liad**, finalizzato a valutare i profili di scorrettezza della campagna pubblicitaria per la promozione del 5G. Dopo varie proroghe della data fissata per la conclusione del procedimento, a marzo 2022 la suddetta Autorità ha deliberato di irrogare alla Società una sanzione amministrativa pecuniaria di ben 1.200.000 €

L'attività di vigilanza sulla tutela dei diritti ha anche interessato i servizi di trasmissione di programmi TV a pagamento: nel 2021 l'associazione si è fatta portavoce di tanti abbonati, da varie parti d'Italia, vittime di disservizi da parte di **Dazn** inoltrando una lettera all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al fine di sollecitare una serie di interventi e adeguati rimborsi agli abbinati.

Sempre in materia di trasmissioni televisive, il 2021 ha portato l'avvicinamento della data di passaggio al **nuovo digitale terrestre** e Confconsumatori ha partecipato alla fase di aggiornamento e informazione anche attraverso la partecipazione all'incontro organizzato dal **Co.Re.Com. Emilia Romagna** e tenutosi il 5 ottobre 2021 sul processo di **liberalizzazione della banda larga**.

Sul piano istituzionale, nell'ambito del dialogo con Istituzioni, Autorità e Operatori del Mercato, è proseguita l'attività ordinaria di segnalazioni alle Autorità



**ACQUA E RIFIUTI** – Accanto alle utenze di 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.

Tra le battaglie principali è proseguita quella contro **Secam** in provincia di **Sondrio**, per la quale è stata avviata nel corso del 2016 la prima class action pubblica presentata da. Rilevante anche l'impegno di **Confconsumatori Latina nel sud pontino**. Dopo che nel 2016 l'associazione aveva scritto ad Acqualatina per denunciare perdite idriche negli impianti a Formia, dopo gli esposti depositati sui numerosi disservizi e problemi cronici della zona del **sud pontino**, e dopo le vittorie ottenute che hanno confermato il principio che il consumatore non può pagare i ritardi del gestore, nel 2019 l'Associazione era tornata a denunciare i disservizi idrici, in particolare **l'acqua torbida e non utilizzabile**, inviando una lettera alle Autorità. Anche nel **2021** Confconsumatori Latina ha assistito i consumatori nelle problematiche sorte per la torbidità dell'acqua e richiedendo spiegazioni sugli aumenti tariffari del servizio idrico anche presso EGATO 4 e ARERA.

Dopo la sentenza n. 17959-21 della Cassazione che ha riconosciuto l'illegittimità delle **partite pregresse** sulle fatture del servizio idrico, Confconsumatori si è impegnata per informare i consumatori sulle procedure per la richiesta di rimborso degli importi non dovuto qualora fossero stati applicati. Nello specifico Confconsumatori Toscana, insieme ad altre associazioni di consumatori, ha incontrato l'Autorità Idrica Toscana per chiedere soluzioni che evitino il contenzioso dilagante. Doveroso ricordare che anche per il servizio idrico riveste una grande importanza il **Protocollo Unitario** di conciliazione sottoscritto tra 7 grandi aziende (energetico, idrico e del teleriscaldamento) e le 20 Associazioni nazionali del CNCU con l'obiettivo di rilanciare la **negoiazione paritetica**, rafforzare lo strumento di risoluzione alternativa delle controversie consolidando il dialogo tra aziende e associazioni consumeristiche e rafforzando il rapporto di fiducia con i consumatori.

Riguardo, invece, i rifiuti, è in fase conclusiva la grande battaglia per la **restituzione dell'iva applicata alla Tia sui rifiuti a Parma**. Dopo le prime due cause pilota, nel 2014 erano state avviate poco meno di un centinaio di cause cumulative per la restituzione dell'iva illegittimamente versata, alle quali hanno aderito quasi 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 state unanimi. Tutte le sentenze di primo grado, sia di accoglimento che di respingimento delle richieste di rimborso dell'Iva sulla Tia sono pervenute entro il 2016. Le sentenze che hanno riconosciuto le ragioni dei cittadini-utenti sono state appellate dalla controparte e i tempi di definizione di questa vicenda si sono, quindi, notevolmente allungati, soprattutto perché alcune delle sentenze d'appello (che hanno confermato le pronunce di primo grado) sono state addirittura oggetto di ricorso per Cassazione da parte della società che gestiva il servizio rifiuti. Nel 2019 è arrivata la prima decisione della Cassazione, che nel confermare la sentenza di primo ha parzialmente riformato la sentenza di secondo grado stabilendo che sulla Tia 2 sia possibile e giusto applicare l'Iva, con ciò rimandando al giudice d'appello per la quantificazione di quanto gli utenti dovranno restituire alla società che gestiva il servizio rifiuti a titolo di Iva sulla Tia 2. Nel 2020 l'associazione ha lavorato per dare assistenza ai consumatori che saranno chiamati, alla luce del nuovo orientamento della Cassazione, a restituire gli importi precedentemente incassati. Ancora una volta l'associazione si è scontrata con un sistema giudiziario farraginoso e a tratti incoerente, oltre che



estremamente lento, che scoraggia l'attività di tutela del cittadino. Il tema del rimborso dell'Iva sulla Tariffa di Igiene Ambientale (Tia) ha portato all'avvio di una causa cumulativa per una ventina di associati anche a **Ferrara** nei confronti di Clara Spa, attuale gestore del servizio di raccolta rifiuti; nel 2018 si sono svolte le prime udienze; nel 2019 il procedimento è quasi al termine ed è stata fissata l'ultima udienza per discussione finale ed emissione di sentenza, che però è stata rinviata d'ufficio a fine 2020 per la disciplina emergenziale Covid e, successivamente ancora rinviata al 2021: di recente è stata emessa la sentenza di rigetto delle domande di rimborso in virtù della decisione della Corte di Cassazione a sezioni unite del 7 maggio 2020 n. 8631 che, come nel caso di Parma ha modificato il precedente orientamento.

## 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.

Il 2021 ha visto perdurare le criticità dovute alla pandemia da **Covid-19 che ha visto un'impennata di richieste di informazione e assistenza** relative a viaggi, cancellati, abbonamenti inutilizzabili, mancati rimborsi, slittamento delle scadenze dei voucher, eccetera. Confconsumatori ha continuato l'attività di pubblicazione sul proprio sito **vademecum e consigli utili** per i passeggeri alle prese con le prime cancellazioni di viaggi, ricordando la normativa in materia e vigilando sulla sua corretta applicazione: si ricorda, a titolo esemplificativo la vittoria della sede Confconsumatori di Grosseto che permesso il rimborso ad una famiglia di tutti gli acconti versati per una crociera mia svoltasi e per la cancellazione della quale non avevano mai ricevuto alcuna comunicazione.

Confconsumatori ha ritenuto ingiusta, fin dalla nascita, la normativa italiana che ha consentito agli operatori del settore turistico di emettere un **voucher al posto del rimborso** per "ristorare" viaggi, voli e hotel cancellati per circostanze eccezionali e connesse con l'emergenza da Covid-19. Confconsumatori ha espresso in più occasioni pubblicamente la sua contrarietà ai voucher, perché si tratta di una misura in **contrasto con la disciplina europea in materia di diritti dei passeggeri**, in quanto non viene garantita al consumatore la restituzione effettiva del servizio acquistato. Confconsumatori ha sempre reso disponibili sul sito [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it) anche alcuni schemi di lettere (commisurati, di volta in volta, alle modifiche legislative intervenute nel corso del tempo), attraverso i quali è possibile contestare alle varie società l'emissione del voucher e chiedere, invece, il rimborso in denaro sia per i biglietti dei viaggi che per i pacchetti turistici non usufruiti a causa della pandemia.

Importanti vittorie a tutela dei consumatori si sono avute nei confronti di Volotea e Vueling grazie alla sede Confconsumatori di Catania che ha ottenuto il rimborso pecuniario per i passeggeri vittime di forti ritardi.

L'attività divulgativa, fondamento dell'autotutela, ha visto Confconsumatori impegnata nel progetto "Confconsumatori Più" che ha organizzato una serie di webinar gratuiti aperti a tutti i cittadini inerenti le tematiche più di attualità tra le quali anche uno dedicato esclusivamente ai viaggi nel periodo della pandemia. Lo scopo di questi incontri è stato quello di informare i cittadini su tutte le possibili azioni



da intraprendere sia nel momento di prenotare un nuovo viaggio, sia nel momento di dover richiedere un rimborso per un viaggio annullato.

**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. Dopo aver difeso con successo e fino all'ultimo grado in Cassazione i passeggeri della **Costa Concordia**, Confconsumatori ha portato avanti nel 2021 altre grandi e importanti battaglie sul piano penale. In merito alla vicenda **Wind Jet**, prosegue il giudizio penale: nel 2016, Confconsumatori aveva potuto depositare la richiesta di costituzione come parte offesa nel processo penale, che si è aperto nel 2017 e che tuttora prosegue. L'associazione, ammessa come parte civile, ha inoltre assistito i passeggeri che hanno chiesto di costituirsi a loro volta come parte civile. 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 al Tribunale Collegiale di Trani. Il processo è in corso. Nel 2019 Confconsumatori è stata ammessa come parte civile nel procedimento penale incardinato dinanzi alla Procura di Trani a seguito del **disastro ferroviario** sulla linea **Andria-Corato** che il 12 luglio 2016 aveva provocato 23 morti e 51 feriti; la motivazione addotta rappresenta un importante riconoscimento dell'impegno dell'Associazione nella tutela degli utenti di servizi e dei passeggeri perché riprende alcuni dei principi fondamentali e le finalità perseguite e descritte nello statuto dell'Associazione stessa.

Infine, Confconsumatori si è costituita parte civile anche all'interno del procedimento penale sul caso **Norman Atlantic**, il traghetto incendiato nel 2014 causando 31 morti e 64 feriti, il cui relitto è rimasto per anni attraccato al porto di Bari. Il GUP del Tribunale di Bari ha riconosciuto che le condotte degli imputati ledono esattamente gli scopi statutari dell'associazione e gli interessi, non solo diretti ma anche generali e diffusi, riconoscendo la figura del turista-passeggero della Norman Atlantic nell'alveo della figura del consumatore che l'associazione difende e tutela. Durante il 2019 l'associazione ha proseguito l'assistenza dei danneggiati, mentre nel febbraio 2020 è iniziato il processo: l'associazione si prepara ad affrontare una lunga battaglia processuale, unica nel suo genere, che vede intrecciare diritto penale, diritto civile e diritto della navigazione. Le accuse sono, a vario titolo, di cooperazione colposa in naufragio, omicidio colposo e lesioni colpose plurime contestati a vario titolo, oltre a numerose violazioni sulla sicurezza e al codice della navigazione. Secondo quanto accertato dalle indagini coordinate dai PM Ettore Cardinali e Federico Perrone Capano, le fiamme che causarono il naufragio partirono da una errata gestione dei camion frigo che vennero fatti salire a bordo. Il rogo poi si propagò a bordo, fino a diventare indomabile, a causa di





negligenze e successivi errori, come l'impianto antincendio inidoneo e attivato sul ponte sbagliato e un allarme dato in ritardo.

## ATTIVITÀ EDUCATIVE AL CONSUMO

Le attività di educazione al consumo e alle buone pratiche vengono svolte dall'associazione sostanzialmente attraverso due canali: quello dei progetti e delle attività specifiche (incontri territoriali, materiali e campagne informative) e quello dell'attività quotidiana di comunicazione realizzata tramite il sito nazionale e i siti locali, le pagine di Facebook, i comunicati stampa diffusi ai media, le newsletter mensili, la pubblicazione del periodico "Confconsumatori Notizie", le rubriche fisse e l'attività di sportello.

Tra le iniziative più strutturate condotte nel corso del 2021, si segnalano le seguenti.

**EDUCAZIONE ALIMENTARE** – Nel 2021 si è svolta la fase finale del progetto "Più sai più sei", avviato nel 2019, finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico e realizzato insieme a Cittadinanzattiva e Movimento Consumatori. Il progetto si proponeva l'obiettivo comune di lavorare alla **riduzione delle disuguaglianze** (in linea con gli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030), declinato in vari settori. Confconsumatori ha scelto di occuparsi di **benessere, sicurezza e sostenibilità alimentare** coinvolgendo il Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco dell'Università degli studi di Parma.

Dopo una prima fase dedicata alla formazione degli operatori, è stato attivato un servizio gratuito di assistenza e consulenza specializzata a distanza, telefonica ed e-mail, operativo fino a fine gennaio 2021; è poi stata avviata una intensa campagna social, studiata per educare il cittadino a un'alimentazione corretta, sicura e sostenibile combattendo la disinformazione in materia; è stata anche realizzata sul sito dell'Associazione una piattaforma integrata con Facebook per incentivare l'interazione spontanea tra cittadini, ed è nata una nuova rubrica fissa dedicata al progetto ("Tutto in famiglia" di "Radio Cusano Campus"). Il progetto ha subito una brusca battuta d'arresto con la pandemia e molte attività, previste inizialmente in presenza (laboratori di spesa sostenibile, show cooking, sportelli itineranti, convegni, seminari di formazione, attività nelle mense universitarie...) sono state cancellate e, dove possibile, riformulate o sostituite con attività affini. Il progetto è stato accompagnato da una vasta **campagna informativa**, arricchita di infografiche indirizzate soprattutto alla fascia più giovane della popolazione (under 30); è stato lanciato un **questionario** rivolto ai cittadini per rilevare abitudini alimentari, stili di vita e livello di conoscenza di aspetti basilari della sicurezza alimentare, ed è stato ideato un **gioco digitale interattivo antispreco**.

Sono stati inoltre attivi gli **sportelli territoriali** del progetto, avviati in corrispondenza della Giornata mondiale dell'alimentazione 2020 ed è proseguita l'attenzione verso la **guida "Benessere e sicurezza alimentare"**, curata dagli esperti dell'Università di Parma e tutt'ora in distribuzione presso gli sportelli dell'associazione e consultabile online.

Tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021 Confconsumatori si è concentrata necessariamente sulle attività online, riscuotendo grande interesse sia con il webinar "**Pausa pranzo smart: lunchbox sana, sicura e sostenibile**", sia con la formazione degli insegnanti delle scuole medie e superiori, erogata tramite la piattaforma e-learning appositamente creata, con contenuti a cura dei docenti dell'Università di Parma e di esperti di normativa di settore, arricchiti da ulteriori materiali e schede scaricabili resi disponibili agli insegnanti per essere direttamente utilizzati nelle classi.



**La piattaforma e-learning ha raggiunto gli oltre 1.400 docenti registrati**, di cui oltre 1.200 hanno iniziato a seguire almeno un corso e ben 688 hanno completato almeno un corso con successo. Nell'ambito della stessa iniziativa formativa rivolta agli insegnanti, a inizio 2021 ben 79 istituti, distribuiti in 13 regioni, hanno ricevuto un totale 1.500 copie della guida "Benessere e sicurezza alimentare", richieste dagli insegnanti per essere utilizzate in classe con gli studenti. Con l'idea di allargare più efficacemente la propria azione educativa-informativa alle fasce più deboli della popolazione, infine, Confconsumatori ha fornito 3.000 copie della guida "Benessere e sicurezza alimentare" a Fondazione Banco Alimentare Onlus, in particolare a 17 diverse Organizzazioni Banco Alimentare regionali, che hanno provveduto a distribuirle alle strutture caritative convenzionate e alle famiglie assistite dalle stesse.

Il progetto si è chiuso nel 2021 con il **convegno finale "Più sai, più sei – Le sfide per l'uguaglianza e la sostenibilità nell'accesso ai servizi pubblici locali, servizi digitali e alla sicurezza alimentare"**. È stata l'occasione per presentare i risultati delle attività e riflettere sulle future linee di azione. L'evento è stato introdotto dal prof. Enrico Giovannini, allora portavoce di ASVIS e oggi ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, e Confconsumatori ha coinvolto in qualità di relatori, per la propria parte di attività, il Senior Policy Coordinator dell'Authority alimentare europea (EFSA), e l'On. Maria Chiara Gadda, alla cui iniziativa si deve la c.d. Legge anti-spreco conosciuta appunto anche come "Legge Gadda"

Tra le iniziative locali legate all'educazione alimentare, si segnalano: gli incontri educativi svolti con le scuole in Campania nell'ambito del progetto "**Sapori della Campania**" sul tema dell'alimentazione sana e sostenibile, in occasione dei quali i consulenti dell'associazione hanno condotto le lezioni con gli studenti anche utilizzando il gioco digitale antispreco realizzato nell'ambito del progetto Più Sai Più sei, il webinar "**Sicurezza Alimentare. Impariamo a interpretare correttamente le etichette**" coordinato dalla federazione di Bologna dell'Associazione e l'incontro organizzato a Modena in collaborazione con CNA Pensionati e intitolato "**Benessere e Sicurezza Alimentare**"

**INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ**– Negli ultimi anni l'attenzione di Confconsumatori si è focalizzata su questioni di grande attualità, come **l'innovazione e la sostenibilità**.

Rispetto a tali temi cruciali declinati in campo alimentare, l'Associazione sostiene ad esempio la campagna a contrasto degli sprechi alimentari **Etichetta consapevole**, promossa da **Too Good To Go**, startup che tra l'altro è stata premiata proprio dalla presidente dell'associazione come vincitrice del contest **Make it circular**, nato per promuovere i valori del riciclo, del riuso anche in campo alimentare.

Dal 2021 Confconsumatori ha avviato una collaborazione con il **Gruppo Food**, scegliendo di approvare il processo di valutazione del concorso **Miglior Prodotto Food**, premio all'innovazione del Food & Beverage che dal 2014 dà visibilità alle novità proposte dalle aziende italiane nel mondo dell'alimentare, per valorizzarne l'impegno, la ricerca e sviluppo e l'attenzione ai consumatori. La presidente Mara Colla è inoltre intervenuta come relatrice nei webinar organizzati dal Gruppo Food "**Conserve vegetali. Servizio e varietà d'offerta: i driver per la crescita della categoria**" e "**A qualcuno piace freddo: il boom dei consumi e le rotte dell'innovazione del frozen food**".

Rispetto alla sostenibilità alimentare connessa al benessere animale, Confconsumatori aderisce, insieme ad associazioni ambientaliste e animaliste, alla campagna **BugieInEtichetta**, per richiedere trasparenza nell'etichettatura degli alimenti e per aumentare la consapevolezza dei cittadini rispetto alla provenienza dei propri acquisti alimentari.



**CONCILIAZIONE** - È fondamentale e costante il lavoro svolto da Confconsumatori per diffondere la cultura della risoluzione stragiudiziale delle controversie, che consente di affrontare rapidamente le problematiche nascenti senza dover ricorrere al giudice ordinario, col risultato di rendere l'accesso alla giustizia effettivo, rapido ed estremamente economico.

Confconsumatori ha iniziato a promuovere l'utilizzo di questa via alternativa molto prima delle recenti modifiche normative che hanno reso obbligatorio il tentativo di conciliazione come condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria in alcuni settori (TLC ed Energia) nonché il tentativo di mediazione per tanti altri ambiti (es: condominio, contratti bancari, assicurativi, etc). In particolare, attraverso la conciliazione cosiddetta "paritetica", procedura concordata direttamente con le aziende nell'ambito di appositi protocolli sottoscritti in molteplici ambiti (TLC, energia, Servizio idrico, controversie bancarie, servizi postali, trasporti, RCAuto e Commercio online) Confconsumatori ha contribuito negli anni a favorire la deflazione del contenzioso giudiziario. Nell'ottica di offrire al cittadino una pluralità di strumenti di assistenza stragiudiziale, l'associazione si impegna ad assistere i consumatori anche presso le Camere di commercio, i Co.Re.Com regionali (adesso ConciliaWeb), l'Arbitro Bancario Finanziario (Banca d'Italia), l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (Consob), il servizio di conciliazione e lo Sportello per il Consumatore di ARERA. L'elenco dei protocolli di conciliazione paritetica sottoscritti è raggiungibile facilmente dal banner inserito nella home page del sito nazionale di Confconsumatori. L'associazione si impegna costantemente per l'aggiornamento periodico dei propri collaboratori (formazione obbligatoria ai sensi del decreto Lgs 6 agosto 2015 n. 130 che recepisce la Direttiva n. 2013/11/UE). In particolare, nel 2021 Confconsumatori ha aggiornato/formato n. 15 conciliatori nel settore Energia, n. 11 conciliatori nel settore delle TLC e n. 8 conciliatori nel settore Trasporti (Trenitalia).

**EDUCAZIONE FINANZIARIA E ALL'UTILIZZO DEL DENARO** – Anche al fine di prevenire i problemi e le emergenze in ambito finanziario, Confconsumatori porta avanti una costante attività di informazione e formazione del cittadino-risparmiatore. Tale attività è proseguita anche nel corso del 2021.

Si veda a tale proposito il webinar del ciclo *Confconsumatori* + dedicato al tema "Risparmi in fumo, come uscire dalla spirale delle sfiducia" (4 marzo), come anche i due più articolati webinar "Consumatori, Polizze e Intermediari: un difficile equilibrio" (21 ottobre) e "L'insolvenza del consumatore e la crisi d'impresa - Novità introdotte dal legislatore durante la pandemia" (28 ottobre). Entrambi gli eventi di ottobre sono stati inseriti nel programma del Mese dell'Educazione Finanziaria Edufin, e il webinar del 28 è stato patrocinato da Comune di Formia, Comune di Messina e Consiglio Nazionale Forense, portando inoltre al riconoscimento, per la frequenza, di 3 crediti formativi da parte dell'Ordine dei dottori commercialisti e di 2 crediti formativi da parte dell'Ordine degli Avvocati. Diversi strumenti informativi e educativi disponibili gratuitamente per la fruizione dei cittadini sono stabilmente evidenziati nella sezione "Risparmio e Investimenti" del sito istituzionale (<https://www.confconsumatori.it/category/risparmio8/>). Molti di questi stessi strumenti sono scaturiti dalla collaborazione dell'associazione con diversi partner istituzionali, si vedano ad esempio le infografiche educative realizzate nel 2021 con ABI nell'ambito del progetto "Trasparenza semplice", che l'associazione ha valorizzato sul sito anche con singoli articoli dedicati (in particolare l'Infografica dedicata ai *Piani- Individuali di Risparmio* - <https://www.confconsumatori.it/abi-online-le-infografiche-sui-piani-individuali-di-risparmio-pir/> e il vademecum *Truffe, scippi e raggiri per agire in sicurezza dentro e fuori la filiale* - <https://www.confconsumatori.it/abi-online-le-infografiche-vademecum-su-truffe-scippi-e-raggiri-per-agire-in-sicurezza-dentro-e-fuori-la-filiale/>), o il Decalogo sul Superbonus realizzato con Unicredit (<https://www.confconsumatori.it/superbonus-decalogo-noiunicredit/>).



**EDUCAZIONE ASSICURATIVA** – L'attività svolta in tale ambito non può non fare riferimento al protocollo d'intesa che l'associazione ha proceduto a sottoscrivere, alla fine del 2020, con **SNA - Sindacato Nazionale Agenti**: un documento che vede tra gli intenti dichiarati l'impegno a contrastare le pratiche scorrette e a lavorare per accrescere trasparenza e consapevolezza in ambito assicurativo.

Per dare seguito a tale impegno, nel corso del 2021 si è proceduto innanzitutto a costituire il **tavolo di lavoro congiunto** tra esperti Confconsumatori ed esperti SNA, creato per condurre serie di azioni, tra cui si segnalano in particolare:

- **informazione formazione** dei cittadini (incontri, materiali, campagne...);
- **prevenzione e segnalazione** di frodi, pratiche scorrette o disservizi all'Ivass (truffe, contraffazione, condotte illegittime, pubblicità ingannevoli...);
- **assistenza e tutela** del cittadino nella comprensione del contratto e nella verifica delle conformità e nell'esercizio dei propri diritti;
- attività informative preparatorie all'istituzione dell'**Arbitro** assicurativo;
- **sensibilizzazione delle imprese** per migliorare prodotti e trasparenza e per una insurtech veramente al servizio del consumatore;
- **educazione** alla polizza come strumento di garanzia dai rischi e di risparmio, contrastando il *misselling* di prodotti finanziari.

Ma il primo passaggio concreto verso una più strutturata azione di sensibilizzazione ed educazione sui temi assicurativi e previdenziali rivolta ai cittadini è stata l'organizzazione di un ciclo di 4 incontri formativi settimanali, online, riservati agli operatori dell'associazione, per condividere "L'ABC per orientarsi nel mondo assicurativo" e fornire loro strumenti per mettersi a disposizione degli associati in maniera maggiormente qualificata ed efficace. I temi trattati: Polizze vita, Polizze Multirischi e Incendio, Polizze Infortuni e Malattia, la Responsabilità Civile.

Iniziative di più diretto interesse dei cittadini, i convegni online organizzati in collaborazione con SNA "RC Auto, bene sociale tra tutele e crescita delle minacce sul web" (1 febbraio), "L'informativa sui prodotti assicurativi e finanziari: quali tutele per una scelta consapevole del consumatore (7 giugno)" e "Consumatori, Polizze e Intermediari: un difficile equilibrio" (21 ottobre).

Al tema delle assicurazioni, infine, è stato dedicato il numero di novembre 2021 del periodico *Confconsumatori Notizie* (Sommario: -Assicurare... Anzitutto informazioni chiare al cittadino -Cultura assicurativa: dove mi informo? -Assicurazioni: l'esperto risponde -Intervista al Comitato Edufin: la sfida dell'educazione assicurativa).

## PRATICHE COMMERCIALI 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 2021 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 (soprattutto online nel 2021), 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**.

Tra i casi più significativi si segnala la truffa dell'**olio** portata alla luce dalla Procura di **Grosseto** in cui Confconsumatori si è schierata dalla parte dei consumatori ingannati: negli anni 2014-2015 e 2015-2016 è stato messo in vendita olio extravergine di oliva di origine comunitaria, in prevalenza olio greco, contrabbandato per olio extravergine Toscano Igp e per extravergine italiano: nel 2020 Confconsumatori ha presentato richiesta per costituirsi parte civile nel processo.

Compito dell'associazione è anche quello di vigilare sul corretto comportamento degli **Intermediari finanziari o delle società finanziarie**: gli sportelli territoriali si affiancano al cittadino per riconoscere, segnalare, contrastare e difendersi dai comportamenti illegittimi, garantendo anche la possibilità di costituirsi parte civile nei processi penali.

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.

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. In particolare, si ricorda nel 2020 il nuovo protocollo con Sna, Sindacato Agenti di Assicurazione che si propone di realizzare una serie di attività concrete per migliorare la trasparenza e la correttezza in ambito assicurativo.

## TUTELA QUALITÀ ED EFFICIENZA DEI SERVIZI PUBBLICI

Tra gli obiettivi di Confconsumatori vi è quello di arrivare a garantire la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici non solo tramite la vigilanza e la segnalazione di mancanze e comportamenti scorretti o eventuali illeciti, ma anche affiancandosi alla Pubblica amministrazione per definire degli standard minimi con le "Carte dei servizi" e monitorandone regolarmente l'attuazione nel rispetto dei diritti dei cittadini contribuenti.

In quest'ottica si inseriscono i **protocolli sottoscritti con i Comuni, con Enti pubblici ed Aziende**, per promuovere la virtuosa collaborazione tra pubblica amministrazione, soggetti erogatori, utenti e associazioni dei consumatori, insieme al monitoraggio della qualità dei servizi (in applicazione dell'art. 2 comma 461 della legge 244/2007).

Inoltre, **a livello locale** le sedi di Confconsumatori lavorano per superare i disservizi cronici relativi ai servizi pubblici locali.

Parallelamente Confconsumatori è impegnata a tutelare e rappresentare i diritti dei cittadini, anche in sede giudiziaria. Si segnano i principali procedimenti in materia di: tutela dei cittadini – contribuenti con i processi **Gema, Mafia Capitale**, e la class action contro **Secam**; tutela dei passeggeri con la causa per l'utilizzo degli **spazi della stazione centrale di Milano**; tutela dei malati e degli utenti del servizio sanitario pubblico, con i processi per **malasanità a Catania e Sessa Aurunca**.



Sono frequenti, infine, le segnalazioni a livello locale, soprattutto a mezzo stampa degli aumenti illegittimi o ingiustificati dei servizi pubblici, specie nel settore del trasporto pubblico o della raccolta dei rifiuti, in particolare se coincidenti con una diminuzione della qualità o dell'offerta dei servizi

## ALTRI AMBITI DI INTERVENTO

**SPORT, TV E AUTO**- La tutela del consumatore-utente riguarda anche il mondo sportivo.

L'associazione ha intrapreso un'iniziativa in Sicilia e ha ottenuto il riconoscimento come parte civile, così come molti tifosi acquirenti di biglietti o abbonamenti dello stadio che si sono rivolti a Confconsumatori, nel processo penale sullo scandalo del **Catania Calcio** (il cosiddetto processo "I treni del goal") e delle partite truccate, tutt'ora in corso. 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.

Infine, Confconsumatori ha intrapreso azioni relative alla **sicurezza stradale**.

Nel 2021 ha subito una battuta d'arresto definitiva la battaglia volta a tutelare i consumatori danneggiati dal "**cartello**" tra **società automobilistiche e società finanziarie** ad esse collegate sanzionate dall'Antitrust. **Il 24/11/2020, il Tribunale Amministrativo del Lazio ha annullato il provvedimento dell'Antitrust** su cui si basava la pretesa risarcitoria. Una brutta notizia per tutti i consumatori coinvolti, che hanno così rinunciato, per il momento, ad avviare un giudizio collettivo (class action o causa cumulativa) contro gli istituti finanziari. **Nel 2021 il CdS ha confermato la decisione del TAR.**

Alla fine del 2020 molti consumatori hanno segnalato anomalie registrate nei pagamenti per i **rifornimenti di carburante** effettuati con carte di pagamento ricaricabili. I titolari delle carte, dopo aver fatto rifornimento al distributore automatico, vedevano **addebitare sul loro conto la pre-autorizzazione di 100 euro per oltre una settimana**, mentre di norma, conclusa l'erogazione di carburante, l'addebito dovrebbe terminare entro breve tempo. Questa lunga pre-autorizzazione ha fatto sì che talvolta le carte ricaricabili andassero anche virtualmente in rosso – come segnalato dal caso di un pieno di soli 5 euro per un motorino – impedendo per diversi giorni al titolare di utilizzare il saldo, ovvero i soldi depositati nella carta per effettuare i pagamenti. Per questo l'associazione ha presentato un **esposto all'AGCM e alla Banca d'Italia** per verificare la liceità della condotta della società di vendita di carburante presso la quale si verificano questi fenomeni di lunghissima pre-autorizzazione e la liceità della convenzione con NEXI, altra società che emette le carte di pagamento interessate. L'Antitrust ha recentemente archiviato la segnalazione.

## PANDEMIA COVID-19

In relazione all'emergenza sanitaria da Covid-19, Confconsumatori ha svolto numerose attività specifiche, sia a livello centrale, che a livello regionale e provinciale: il tutto utilizzando sia risorse proprie che fondi appositi messi a disposizione, direttamente e tramite le Regioni, dal Ministero dello Sviluppo economico.

Si è cercato, in particolare, di potenziare i **servizi di assistenza a distanza**, ed è stato condotto un programma mirato di **formazione degli operatori** di sportello sui temi di interesse per i cittadini legati alla pandemia, in particolare le nuove problematiche giuridiche emerse a causa della



pandemia e legate alla promulgazione dei vari DPMC (abbonamenti in palestra, cinema, teatri; annullamento di concerti ed eventi; annullamento di viaggi e vacanze; green pass diritti e doveri ecc).

Allo stesso tempo sono state realizzate, sugli stessi temi, varie **iniziative informative** rivolte direttamente ai cittadini. Segnaliamo in particolare:

- diversi webinar, dedicati a temi come “Viaggi e trasporti nella pandemia”, “Contrasto dell’isolamento sociale”, “Prezzi al consumo di attrezzature informatiche e dispositivi di sicurezza covid”, “Diritti dei turisti nella pandemia”, “Assistenza sanitaria e previdenziale in Italia nel periodo emergenziale”;
- il convegno nazionale “L’insolvenza del consumatore e la crisi d’impresa, novità introdotte dal legislatore durante la pandemia”, tenutosi nell’ambito del Mese dell’Educazione Finanziaria e organizzato in collaborazione con la Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio
- l’Osservatorio sulle disposizioni Covid pubblicato sul sito istituzionale e periodicamente aggiornato (<https://www.confconsumatori.it/osservatorio-disposizioni-covid-19/>);
- comunicati stampa, rubriche, infografiche, un numero speciale del periodico Confconsumatori Notizie;

Una interessante esperienza pilota realizzata nel 2021 è costituita dalla organizzazione, in Emilia-Romagna, di due cicli di formazione (in presenza) rivolti a cittadini ultrasessantacinquenni, in tema di alfabetizzazione informatica e utilizzo dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione: competenze che nel periodo della pandemia si sono rivelate di vitale importanza, ma dalla cui carenza proprio la popolazione anziana è risultata maggiormente penalizzata.

Sempre nel contesto dell’emergenza sanitaria riteniamo emblematica e particolarmente significativa l’attività di diversi sportelli che si sono letteralmente messi a disposizione dei cittadini per affiancarli nella prenotazione della vaccinazione covid tramite i portali regionali ufficiali e nelle eventuali procedure preventive (telefonate ai numeri verdi di riferimento, richieste di duplicati della tessera sanitaria...): attività che ha avuto numeri rilevanti in particolare in Sicilia, dove del resto è radicato (a Messina) lo Sportello Salute che fa da riferimento e supporto anche per l’intera associazione

Aggiornato al dicembre 2021