



ASSOUTENTI

**BILANCIO
SOCIALE
2018**

Indice generale

LETTERA del PRESIDENTE	4
1. LA NOSTRA IDENTITÀ, LA NOSTRA MISSION	5
1.1 I nostri valori	5
1.2 Le nostre attività	5
1.3 Le nostre battaglie	6
1.4 La cultura del dialogo	8
1.5 L'organizzazione	8
2. LE ATTIVITA' DI SPORTELLO	9
2.1 Assistenza e consulenze	11
2.2 La conciliazione	11
3. DIFESA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, INIZIATIVE, PROGETTI, RELAZIONI CON IMPRESE E ISTITUZIONI	13
3.1 Trasporto pubblico, infrastrutture stradali e ferroviarie	13
3.1.1 Gelicidio: chiesti 100 euro di rimborso per ogni giorno di disagio	13
3.1.2 Nuove tariffe sovraregionali e bonus a chi ha pagato di più	14
3.1.3 La tragedia ferroviaria di Pioltello	14
3.1.4 Il crollo Ponte Morandi: tutela e assistenza ai cittadini coinvolti	15
3.1.5 Contratto di servizio Trenitalia/Regione: lettera aperta dei consumatori	17
3.1.6 L'impatto del Freccia Rossa: dall'incontro con Bucci alla denuncia sui disagi provocati alla circolazione	19
3.1.7 Genova/Milano: il crollo prestazionale del 2018	20
3.1.8 Trasporto Marittimo nel Golfo di Napoli: un tavolo permanente per tutelare gli utenti del mare	22
3.1.9 Voli fantasma Peoplefly	22
3.2 Servizi pubblici, tributi, risparmio	23
3.2.1 Diamanti da investimento	23
3.2.2 Campagna Io Pago il Giusto	24
3.2.3 Basta costi di disattivazione	25
3.3 Diritto alla Cultura	25
3.3.1 La Mostra Modigliani e i presunti falsi	25
3.4 Alimentazione, salute, farmaci	26
3.4.1 L'impegno per il riconoscimento della Fibromialgia	26
3.4.2 Consulenza specializzata medico-legale	26
3.4.3 Sicurezza alimentare	27
3.4.4 Il Protocollo con Federfarma	27
3.5 Rafforzamento del movimento consumerista	28

3.5.1 Patto di Macerata: associazioni e parlamentari per la tutela dei consumatori	28
3.5.2 Collaborazione con Federcarrozzieri	29
3.5.3 Cooperativa Sociale Giancarlo Siani	29
4. PROGETTI, RICERCHE, INIZIATIVE PUBBLICHE E FORMATIVE	30
4.1 Energia Diritti a Viva Voce	30
4.2 SOS Educazione Finanziaria	30
4.3 Io Sono Originale	30
4.4 Noi e Unicredit	31
4.5 Crediamoci	32
4.6 Giovani Ambasciatori del Futuro	33
4.6 EXPO Consumatori	34
5. ATTIVITA' SOCIALE E STAKEHOLDER	36
5.1 Gli iscritti	39
5.2 Gli organismi regionali e locali	39
5.3 Organi sociali	40
5.3.1 Il Consiglio Nazionale	40
5.3.2 L'Ufficio di Presidenza	40
5.3.3 Collegio Nazionale Sindacale e Collegio Nazionale dei Garanti	40
5.4 Comitati federati e altre partnership	41
5.4.1 Partnership con altre AACC - Rete Consumatori Italia	41
5.4.3 Il Gruppo di Acquisto Solidale	41
5.5 Lo staff	42
5.5.1 Dipendenti	42
5.5.2 Volontari	42
5.6 Le sedi	42
6. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE	43

LETTERA del PRESIDENTE

Care associate, cari associati, Cittadine e cittadini,
Signore e signori rappresentanti delle istituzioni e delle imprese,



anche nel 2018 Assoutenti è rimasto al fianco dei cittadini utenti consumatori, sia attraverso l'impegno della propria rete di sportelli sul territorio nazionale, sia attraverso la sua presenza in tutte le sedi istituzionali che prevedono il coinvolgimento dei rappresentanti dei consumatori.

Abbiamo cercato di svolgere il nostro compito al meglio, come raccontiamo in questo documento, che com'è ormai consuetudine fa il punto sulle attività

realizzate da Assoutenti nel corso dell'anno. Il documento è diviso in cinque parti:

1. Identità e mission
2. Attività di sportello verso i cittadini e gli associati
3. Difesa dei diritti dei consumatori, iniziative e relazioni con imprese e istituzioni
4. Progetti, ricerche, iniziative pubbliche e formative
5. Attività sociale

L'anno che vi raccontiamo è stato vissuto con il nostro consueto spirito battagliero e con quella dose di ottimismo indispensabile per affrontare le molte sfide che ancora nel nostro Paese vanno affrontate per tutelare i cittadini utenti e consumatori.

Abbiamo intrapreso nuovi percorsi, come quello per la difesa degli utenti della cultura, che si è aperto con il caso dei presunti falsi della Mostra su Modigliani a Genova, e abbiamo finalmente raccolto i frutti di lunghe lotte iniziate negli anni precedenti, come quella che ha portato a una revisione del sistema tariffario dei treni sovraregionali, con rimborsi e un netto risparmio per i pendolari di tante tratte in tutta Italia. Ora siamo come sempre pronti a nuove sfide!

A voi che vorrete conoscere meglio la nostra associazione e le sue attività attraverso questo documento, buona lettura!

Il Presidente
Furio Truzzi



servizi pubblici;

- assistenza e consulenza, anche legale stragiudiziale, ai consumatori e utenti di servizi pubblici nelle procedure di reclamo e nella gestione delle loro controversie di consumo;
- apertura e gestione delle procedure conciliative (conciliazione paritetica) e di A.D.R. in materia bancaria, finanziaria e assicurativa;
- informazione ed educazione al consumo e ai relativi diritti; formazione sui diritti dei consumatori, sulla protezione dei dati personali, sull'educazione finanziaria, sulla sicurezza alimentare, sul risparmio energetico, sull'igiene pubblica, sulla sicurezza stradale, sui diritti del viaggiatore e del turista;
- informazione e assistenza sulle provvidenze pubbliche contro la povertà, sui bonus energetici, bonus casa, bonus famiglia, bonus libri;
- comunicazione territoriale sulle attività di rappresentanza e sostegno delle questioni di interesse generale dei consumatori e degli utenti davanti alle istituzioni nazionali, le autorità di garanzia e regolazione, le amministrazioni locali e le imprese di gestione dei servizi pubblici (in qualità di Stakeholder);
- rapporti con i media e vigilanza sulla qualità dell'informazione tradizionale, web e social media;
- studi, sondaggi demoscopici, ricerche, monitoraggi sull'affidabilità e regolarità dei servizi pubblici, delle strutture turistiche, dei servizi finanziari e assicurativi, della pubblicità commerciale.

1.3 Le nostre battaglie

In quasi 40 anni di attività, l'impegno costante di Assoutenti per i diritti dei cittadini consumatori-utenti si è concretizzato in molte importanti battaglie e ha dato vita ad altrettante iniziative educative.

Trasporti

Questo settore ci vede particolarmente impegnati per affermare i diritti dei passeggeri siano essi viaggiatori occasionali che pendolari, in particolare AU lotta per risarcimenti e bonus in caso di ritardi, soppressioni e disagi per caldicidio e gelicidio, per applicazione di un nuovo e più corretto algoritmo delle tariffe sovraregionali, per tariffe in abbonamento su tutti i gestori dell'alta velocità, contro i cartelli e il monopolio nel trasporto in particolare marittimo; per la protezione dei pendolari residenti nelle isole, per un giusto indennizzo i passeggeri anche in caso di scioperi selvaggi dei mezzi urbani e degli altri vettori.

Assicurazioni

Ci siamo contraddistinti per una tenace lotta a monopoli e oligopoli e per una maggior concorrenza tra assicurazioni, si è impegnata per avere più trasparenza e per la riduzione delle polizze auto, per la libertà di scelta del carrozziere, del perito, del

medico di fiducia; per il pagamento diretto agli aventi diritto in caso di polizze dormienti.

Privacy e Informazione

Al fine di ottenere una maggior trasparenza e arginare inganni e invadenza, AU è impegnata per l'introduzione del registro universale dei consensi e per l'informazione preventiva sull'utilizzo dati personali; lotta senza quartiere alle fake news e alla pubblicità ingannevole.

Alimentazione

Lottiamo contro l'uso indiscriminato dei pesticidi e alle agevolazioni nell'import intollerance (ammissione di prodotti agricoli con valori nei pesticidi più alti che in Italia); impegno contro lo spreco alimentare; sostegno all'agricoltura biologica e all'etichetta trasparente Pianesiana.

Contraffazione

Au è capofila di iniziative di lotta e progetti education contro la contraffazione per la tutela del made in.

Telefoni, energia, gas, acqua e rifiuti

AU contrasta con decisione il telemarketing selvaggio e l'addebito in tariffa di servizi non richiesti e oneri impropri; nella telefonia lotta per l'eliminazione dei "costi di disattivazione", addebitati a famiglie e imprese che chiudono l'utenza o passano ad altro operatore; nelle utenze in generale si batte perché ognuno "paghi il giusto" in base ai consumi effettuati.

Salute

Contrastiamo anche con iniziative legali episodi di malasanità e di spreco nella somministrazione dei farmaci, siamo impegnata per ottenere farmaci mono dose e per la riforma del "mercato del farmaco" che va sottratto alla logica del profitto tutelandone il valore sociale.

Consumatori 4.0

AU assieme alla Associazione Cittadini Digitali favorisce la diffusione delle nuove tecnologie in rete, progetta e realizza per le Pubbliche Amministrazioni iniziative ad alto contenuto tecnologico per una casa sicura anti-truffa, per piattaforme social scuola e famiglia, contro il digital divide.

Dipendenze

Abbiamo dichiarato lotta senza quartiere lotta a tutti i tipi di dipendenza per contrastarne la diffusione in particolare tra i giovani. Ha sviluppato campagne e iniziative specifiche come il progetto Alcoliceberg, campionato nazionale "biodrink" e il

premio Buena Movida; è in prima fila nella lotta alle slotmachine e ai giochi e videogiochi d'azzardo, allo shopping compulsivo.

1.4 La cultura del dialogo

Nelle relazioni con le istituzioni, le imprese, le altre associazioni dei consumatori e in generale con tutte le realtà del tessuto economico sociale e delle società civile siamo animati dalla cultura del dialogo e del confronto costruttivo.

Assoutenti è membro del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti), di Consumer's Forum, dell'Osservatorio Imprese e Consumatori – OIC, del Forum Nazionale del Terzo Settore e di numerose Consulte Regionali.

Ha stipulato protocolli di conciliazione con tutte le principali aziende di energia, gas, trasporti, banche, credito al consumo, assicurazioni, poste, servizi idrici, telefonia ed e-commerce; ha sottoscritto protocolli di intesa con Consob, Arci Pesca Fisa, AICS Campania, Federcarrozzieri, Assomusica, Federfarma.

AU promuove associazioni e comitati di cittadini utenti nel trasporto ferroviario e locale, nei servizi pubblici e nella tutela dei cittadini nelle reti digitali.

1.5 L'organizzazione

AU è guidata da un Consiglio Nazionale eletto dal Congresso dei delegati ogni quattro anni. Il Consiglio Nazionale nomina il Presidente, il Segretario Generale e gli altri organi statutari. AU opera su tutto il territorio nazionale attraverso associazioni regionali e locali dotate di propria autonomia patrimoniale, giuridica ed amministrativa.

Alcuni estratti dello Statuto:

Art4. Assoutenti è un'associazione federale che promuove il federalismo solidale e il decentramento dei poteri, alla quale possono aderire associazioni locali, regionali e nazionali, organizzate anche in forma di volontariato ai sensi della legge 266/1991, che per seguendo come scopo esclusivo la promozione e la tutela dei cittadini in quanto consumatori e utenti, ne condividono lo statuto e le finalità.

Art7-1 Le associazioni regionali rappresentano lo snodo dei rapporti tra Assoutenti e le associazioni locali verso le quali hanno poteri di coordinamento e di indirizzo di vigilanza, in particolare sui progetti che godono di finanziamenti di enti pubblici e privati, e di commissariamento.

Art10- Possono essere soci tutti i cittadini italiani e stranieri maggiorenni che godono dei diritti civili, nonché enti in genere, quali ad esempio associazioni o fondazioni gruppi e cooperative d'acquisto, circoli, condomini, comitati, organizzazioni che adottino nei loro statuti principi di democrazia e trasparenza amministrativa, che condividendo lo statuto e le finalità del seguenti si impegnano a realizzarle. Sono escluse le organizzazioni aventi scopo di lucro o che svolgono attività commerciale o imprenditoriale.

Art 16 Sono organi nazionali di Assoutenti: il Congresso Nazionale dei delegati, il Consiglio nazionale, il Presidente, il Vicepresidente, il Segretario Generale, la Presidenza nazionale, il Tesoriere, il Collegio Nazionale dei Garanti, il Collegio Nazionale Sindacale.

2. LE ATTIVITA' DI SPORTELLO

Realizziamo le nostre attività di informazione, ascolto, accoglienza, assistenza e di tutela/autotutela attraverso una rete nazionale di oltre 70 sportelli che Assoutenti promuove direttamente o in convenzione con enti, associazioni affiliate, Patronati e CAAF.

Tramite i nostri soci volontari forniamo, ogni giorno e gratuitamente, una prima risposta ai problemi dei cittadini con una particolare attenzione alle categorie dei consumatori più deboli (anziani e famiglie a basso reddito). Ogni sportello si avvale della preziosa collaborazione di soci professionisti che in un rapporto di mutuo aiuto con l'associato sono in grado di fornire assistenza tecnica e supporto legale.

Presso la nostra rete di sportelli è possibile ottenere informazioni e assistenza per:

- essere assistiti e tutelati nella gestione dei reclami, nella conciliazione, nel contenzioso legale ed extragiudiziale nelle materie del Codice del Consumo, Codice del Turismo e Codice Civile come

 Telefonia	 Vacanze e viaggi aerei, marittimi, ferroviari
 Servizi postali	 Acquisto di beni e servizi on-line, a domicilio e presso i locali del venditore
 Tpl, treno, bus, parcheggi	 Tutela della privacy, informazione al consumatore e pubblicità ingannevole
 Utenze domestiche (luce, gas, acqua, rifiuti)	 Tutela della salute, sicurezza e qualità dei prodotti
 Casa, condominio e risparmio energetico	
 Sovraindebitamento, credito e risparmio	

- ricevere consulenza e assistenza in materia antinfortunistica, previdenziale, fiscale, contributiva come

 Dichiarazione dei redditi, domande di pensione, dichiarazioni ISEE	 Incidenti e infortuni stradali, domestici e sul lavoro
--	--

2.1 Assistenza e consulenze

Nel corso del 2018 Assoutenti ha registrato **1000 casi di assistenza a distanza** (prevalentemente tramite email e telefono) circa problematiche riguardanti utenze, commercio, trasporto urbano e regionale, telefonia, servizi pubblici locali, contratti a distanza e pratiche commerciali scorrette, servizi postali, salute, prodotti contraffatti, turismo, recupero crediti, settore bancario, finanziario, creditizio e assicurativo e molto altro.

Sugli stessi temi sono state forniti **pareri e consulenze a 8.330 consumatori**.

Attraverso l'associazione sono stati inoltre presentati 2.300 reclami e gestite 20 controversie di fronte a giudice di pace e tribunali civili.

2.2 La conciliazione

Nel 2018 Assoutenti ha gestito con esito positivo 397 conciliazioni paritetiche relative a telefonia, energia elettrica e gas, acqua, servizi postali, trasporti, bancari.

La conciliazione è uno strumento trasparente e veloce per risolvere i problemi e le controversie che insorgono con le imprese e che non si sono risolte tramite un semplice reclamo. Tra le varie forme di conciliazione quella paritetica è frutto di un accordo realizzato con le Aziende, sulla base di specifici Protocolli d'intesa che ne disciplinano le modalità e il funzionamento.

I Regolamenti attuativi dei Protocolli prevedono un procedimento di conciliazione in cui il consumatore è rappresentato da un conciliatore Assoutenti che lo assiste e che nel confronto con l'azienda discute le ragioni del proprio rappresentato.

Negli incontri, che possono avvenire anche on line, i conciliatori delle due parti cercano di individuare un accordo che - se raggiunto - viene inserito in un verbale vincolante sia per il consumatore che per l'azienda, ponendo così fine alla controversia.

L'assistenza per la conciliazione è completamente gratuita. Per ogni conciliazione conclusa positivamente, l'Associazione al fine di garantire e tutelare al meglio il proprio associato non prende alcun contributo dalle Imprese.

La CSEA – cassa per i servizi energetici e ambientali- riconosce all'associazione i seguenti importi: € 60,00 per ogni conciliazione conclusa positivamente in modalità online; € 80,00 per ogni conciliazione conclusa positivamente in modalità face to face.

I dati registrati nel 2018 dai nostri sportelli di tutela presentano un costante incremento dell'utilizzo della conciliazione paritetica quale strumento di risoluzione delle controversie: se da un lato questo dimostra positivamente la fiducia che i cittadini ripongono in Assoutenti per la risoluzione delle loro problematiche, dall'altro si tratta di un segnale negativo della persistenza di controversie che i cittadini si trovano a dover fronteggiare con le imprese che erogano servizi.

Assoutenti tramite i suoi conciliatori specializzati e opportunamente formati tramite corsi di livello nazionale, offre, a titolo gratuito, consulenza e assistenza nelle procedure di conciliazione nei seguenti settori:

TELECOMUNICAZIONI	CREDITO E ASSICURAZIONE	GAS ENERGIA E ACQUA	TRASPORTI	SERVIZI
Fastweb	Intesa S.Paolo	Aemme	Trenitalia	Poste Italiane
Tim	Unicredit	A2A		Bancoposta
Vodafone	Unipol RCA	Acea		Consorzio Netcomm
Wind3	Crif	Aceagas		Findomestic
Poste Mobile	Ania	Ato 5		Assofin
	Experian	Acquedotto Pugliese		
	Ctc	Acqualatina		
	Poste Vita	Ato 2		
		Edison		
		Enel		
		Eni		
		E-On		
		Hera		
		Iren		
		Sorgenia		
		Toscana energia		
		Uno gas		
		Aspemgas		

3. DIFESA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, INIZIATIVE, PROGETTI, RELAZIONI CON IMPRESE E ISTITUZIONI

3.1 Trasporto pubblico, infrastrutture stradali e ferroviarie

Il tema del trasporto pubblico e delle infrastrutture stradali e ferroviarie è da sempre al centro dell'attenzione di Assoutenti. Il 2018 ha visto il proseguimento delle battaglie al fianco dei pendolari della linea Genova/Milano, l'applicazione del nuovo sistema tariffario sovraregionale che finalmente tiene conto degli effettivi chilometri percorsi ed è stato tragicamente l'anno del crollo di Ponte Morandi nel capoluogo ligure.

3.1.1 Gelicidio: chiesti 100 euro di rimborso per ogni giorno di disagio

A marzo, a chiusura di una stagione invernale iniziata malissimo a dicembre con treni bloccati per ore a causa della gelata delle linee aeree, Rete Consumatori Italia, di cui Assoutenti fa parte, ha chiesto a FSI 100 € al giorno per i danni psicofisici ed economici fatti patire ai viaggiatori, per l'incapacità di garantire la sicurezza della circolazione.

Abbiamo evidenziato la necessità di un intervento urgentissimo al Governo, come azionista del Gruppo FSI (che comprende RFI, Trenitalia e ANAS), per accertare responsabilità e azioni da introdurre affinché non si abbiano a ripetere le prestazioni disastrose a cui si è assistito durante il maltempo. Parliamo di giornate caratterizzate da eventi meteorologici normali, per quanto severi in inverno, come una nevicata o un gelicidio.

Nostro interesse primo è la tutela di tutti i pendolari e i viaggiatori italiani che dall'11 dicembre al mese di marzo hanno subito disagio e danni gravissimi per via dei disservizi offerti dal Gruppo FSI tramite le sue controllate. In altre sedi saranno giudicati gli operati, le responsabilità civili e penali e in generale i contenuti dei Piani Neve e Ghiaccio e la loro messa in atto.

Assoutenti, Casa del Consumatore e Codici anche a nome di Rete Consumatori Italia e dei Comitanti Pendolari Italiani federati hanno chiesto al Gruppo Fsi l'apertura immediata di un tavolo di conciliazione per il rimborso forfettario di almeno 100,00 € per ciascun viaggiatore per ciascun giorno di disagio e danno patito (psicofisico e

patrimoniale) a partire dall'11 dicembre 2017 e fino al termine dell'emergenza meteo in atto per ritardi di oltre 3 ore sugli orari garantiti.

3.1.2 Nuove tariffe sovraregionali e bonus a chi ha pagato di più

Con l'estate 2018 è finalmente diventato operativo l'accordo tra le Associazioni dei Consumatori e la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome che, come di sua competenza, ha modificato l'algoritmo del 2007 deliberando un nuovo modello di calcolo per le tariffe sovraregionali, finalmente calcolate in proporzione ai chilometri percorsi.

“Dopo un confronto durato per oltre un anno, alla fine abbiamo ottenuto quanto richiesto” ha dichiarato Furio Truzzi Presidente di Assoutenti anche a nome di Rete Consumatori Italia, ringraziando le Regioni e Trenitalia per il clima di collaborazione creatosi attorno alla vicenda.

Le nuove tariffe, in vigore dal 1 ottobre 2017, sono diventate operative dal 1 agosto 2018 (con prevendita degli abbonamenti dal 25 luglio) in tutti i sistemi di vendita Trenitalia. A tutti i titolari di abbonamenti mensili e annuali che da ottobre 2017 al 1 agosto 2018 hanno pagato più di quanto prevede la nuova tariffa è stato riconosciuto un bonus per acquistare biglietti e abbonamenti regionali e sovraregionali.

Siamo fiduciosi che il clima di collaborazione continui e che si possa trovare una soluzione anche per il periodo antecedente l'ottobre 2017, riconoscendo un forfait, un premio fedeltà, agli abbonati sovraregionali aventi diritto.

3.1.3 La tragedia ferroviaria di Pioltello

Assoutenti insieme all'associazione CODICI partecipa alla class action per la tragedia ferroviaria avvenuta il 25 gennaio 2018 a Pioltello provocando la morte di tre donne e il ferimento di 46 persone. Fin dai primi momenti, l'associazione ha sottolineato come quanto accaduto al Regionale 10452 di Trenord fosse una tragedia annunciata, in considerazione della lunga serie di incidenti che aveva coinvolto le linee ferroviarie nei mesi precedenti, anche su quella stessa tratta. L'investimento in sicurezza sulla rete si dimostra insufficiente e certamente non bastano nuovi treni per i pendolari per rendere efficiente il trasporto ferroviario di milioni di italiani.

3.1.4 Il crollo Ponte Morandi: tutela e assistenza ai cittadini coinvolti

Dopo gli eventi tragici del 14 agosto 2018 che hanno visto a Genova il crollo del viadotto autostradale noto come Ponte Morandi, Assoutenti si è messa da subito al lavoro per tutelare i cittadini coinvolti e ha svolto un ruolo di coordinamento di tutte le iniziative avviate sul territorio dal gruppo delle associazioni dei consumatori riconosciute dalla Regione Liguria.

Abbiamo innanzitutto dato supporto ai danneggiati per risolvere i problemi immediati e siamo poi intervenuti con richieste al sistema bancario (ABI) e alle autorità competenti per Energia e Comunicazioni (ARERA e AGCOM) conseguendo importanti risultati, come la sospensione dei mutui, la sospensione dell'invio di bollette gas e luce, le misure straordinarie sul fronte assicurativo.



Il 20 settembre, sempre su iniziativa di Assoutenti capofila delle associazioni liguri, si è tenuto a Genova il CNCU, Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti: si è trattato di un'occasione importantissima per portare all'attenzione nazionale, attraverso

un articolato documento unitario, tutte le problematiche emerse dopo il crollo.

Assoutenti e le Associazioni di consumatori, nella seduta straordinaria del CNCU hanno chiesto che i risarcimenti vengano estesi a tutti coloro che hanno subito e subiscono danni per il crollo di Ponte Morandi, urgente ricostruzione del ponte e piano straordinario di sicurezza autostradale. Nel corso della seduta il Consiglio ha fatto inoltre proprie le richieste principali che vengono dal territorio genovese e ligure, dopo un attento lavoro di ascolto delle locali associazioni dei consumatori, dei Comitati e dei singoli cittadini che è avvenuto nelle settimane successive alla tragedia, ha chiesto di:

- 1) avere al più presto un'audizione della Società Concessionaria e dei competenti organi di vigilanza del MIT;
- 2) formalizzare un tavolo di confronto tra Istituzioni, Società Autostrade, rappresentanza danneggiati e Associazioni dei Consumatori per definire piano risarcimenti;
- 3) non solo sospendere ma procedere all'estinzione delle rate dei mutui pendenti sugli immobili dichiarati inagibili e attivazione di un tavolo con ABI, IVASS, ADR

per intermediari esteri, per la verifica dell'operatività delle polizze assicurative sui mutui contratti e la conseguente estinzione dell'ipoteca pendente sull'immobile;

4) estinguere i finanziamenti e/o crediti al consumo contratti per l'acquisto di beni mobili danneggiati, abbandonati e/o distrutti a seguito del crollo. Aprire un tavolo con Assofin. Sospendere l'efficacia esecutiva e successiva cancellazione con storno ed emissione di nota di credito di tutte le fatture con periodo fatturazione successivo al 14 agosto;

5) garantire una procedura immediata per la portabilità delle utenze telefoniche dagli alloggi ieri danneggiati, oggi temporanei e domani definitivi garantendo che il numero di telefono dell'utente non venga dismesso;

6) prevedere che gli immobili oggetto di ordinanza di sgombro siano esentati dal pagamento dell'IMU con decorrenza 14 agosto;

7) risarcire i cittadini della zona rossa quantificando in tempi celeri, e comunque prima della demolizione del ponte, gli importi loro spettanti per ogni danno patrimoniale e non patrimoniale da essi subito secondo i criteri di legge e della giurisprudenza consolidata in materia;

8) prevedere una riammissione nei termini processuali per tutte le notifiche successive al 14 agosto indirizzate ai cittadini sfollati, fino al trasferimento della residenza del cittadino stesso;

9) prevedere un indennizzo per tutti gli abitanti della zona arancione che sono stati costretti lasciare le proprie abitazioni per i primi 5 giorni dell'emergenza;

10) prevedere i dovuti risarcimenti per i proprietari degli immobili della c.d. zona arancione sia per quanto riguarda i danni patrimoniali sia per quanto riguarda i danni non patrimoniali subiti e subendi dando agli stessi la possibilità di scegliere di lasciare le proprie abitazioni a fronte di congruo indennizzo;

11) creare una zona di parcheggi ZTL utilizzabili dagli abitanti della zona arancione fino alla ricostruzione del ponte e del quartiere.

12) stanziare risorse per indennizzare i cittadini colpiti nel proprio diritto alla mobilità, costretti a prolungare i loro spostamenti, a non poter utilizzare pienamente i propri mezzi privati o costretti all'acquisto di mezzi privati per poter far fronte alle sopraggiunte esigenze in tema di mobilità;

13) promuovere la mobilità pubblica con abbonamenti agevolati per intera area metropolitana (TPL e ferrovia) estendere quanto già previsto per i soli sfollati agli abitanti della zona arancione.

14) aumentare il numero di corse e di carrozze della metropolitana e aggiungere dei servizi bus notturni nella zona arancione;

15) rendere gratuito il parcheggio di interscambio in prossimità della fermata della metropolitana di dinegro per gli abitanti delle zone rosse e arancioni;

16) riqualificare tutta la zona arancione con interventi che prevedano la partecipazione attiva della cittadinanza vigilando sulle modalità di demolizione e

ricostruzione del ponte ponendo particolare attenzione alla salute dei cittadini residenti nelle zone limitrofe;

17) creare presso il Comune di Genova un archivio documentale unico dei condomini che cesseranno di esistere in seguito ai lavori di demolizione e ricostruzione del ponte prevedendo la nomina di un curatore con potere di rappresentanza per il disbrigo delle pratiche;

18) prevedere l'estinzione delle procedure esecutive immobiliari su beni che verranno coinvolti nelle demolizioni introducendo obbligatoriamente il procedimento di sdebitamento del debitore.



Assoutenti nell'agosto del 2018 ha preparato la costituzione come parte civile per tutelare i diritti dei cittadini genovesi e di tutti coloro che, con il crollo di Ponte Morandi, hanno perso la vita, subito danni e comunque visti lesi i propri diritti. Pesantissime sono le responsabilità che dovranno essere accertate a partire da quelle della Società Autostradale e di Anas, l'ente

controllante. Ecco quindi la ragione della decisione di Assoutenti, che si costituirà parte civile nel procedimento penale apertosi d'ufficio dopo il crollo, mettendo a disposizione una task force di consulenti ed esperti volta ad offrire tutela ai familiari delle vittime, a tutti gli utenti che erano in viaggio danneggiati dal disastro e a chi a dovuto subire lo sfollamento dalla propria abitazione.

Particolare attenzione è stata rivolta al problema della quantificazione degli importi per gli indennizzi a tutti i cittadini che hanno subito danni e i cui diritti sono stati pregiudicati a causa della tragedia. Un impegno speciale in questo senso è stato garantito per seguire i cittadini che vivono ai confini della zona rossa, interferita dal cantiere di demolizione e ricostruzione del viadotto.

3.1.5 Contratto di servizio Trenitalia/Regione: lettera aperta dei consumatori

Il 12 gennaio 2018 Regione Liguria e Trenitalia hanno firmato il contratto di servizio per il trasporto regionale. Assoutenti, Consulta Ligure Consumatori Utenti e Comitati Pendolari liguri federati dichiarano di prendere «atto di questa legittima scelta della Regione, sulla quale la Regione sarà misurata politicamente dagli elettori a conclusione

mandato e dal Tavolo Tecnico Trasporti, per quanto riguarda l'applicazione di tutte le clausole di garanzia per abbonati e viaggiatori».

«In questo senso, ricordiamo che il Tavolo Tecnico Trasporti lo scorso 27 dicembre, alla presenza dell'Assessore Gianni Berrino, delle Associazioni dei Consumatori e dei Comitati Pendolari, ha stabilito l'inserimento nel nuovo contratto di servizio con Trenitalia dei punti richiesti da tempo dalle associazioni di rappresentanza dell'utenza e in particolare:

- calcolo dei ritardi non più solo da origine a destinazione ma anche nelle stazioni intermedie;
- bonus di linea per gli abbonati in caso di mancato rispetto degli standard di servizio;
- progressiva riduzione dei tempi di percorrenza nell'arco della durata contrattuale dovuta all'implementazione di materiali rotabili performanti e adeguamenti infrastrutturali;
- destinazione degli eventuali maggiori introiti derivanti dall'aumento dei ricavi da tariffazione a aumento di Km eserciti (con priorità alla linea Acqui-Genova) e a sterilizzazione o diminuzione degli aumenti tariffari programmati;
- immissione di nuovo materiale rotabile già a partire dal 2018 (5 convogli Jazz) con la riduzione della vita media dei treni a 6 anni nel 2021 rispetto ai 26 anni attuali;
- elaborazione e Monitoraggio degli standard di qualità con il concorso delle associazioni dei consumatori».

Le Associazioni dei Consumatori e i Comitati Pendolari «prendono atto del recepimento da parte di Regione Liguria di importanti punti posti da tempo all'attenzione del Tavolo Tecnico e apprezzano gli impegni presi dall'Assessore Berrino; vigileranno con cura che tali misure siano effettivamente adottate e che siano sufficienti a fronteggiare l'inefficienza

produttiva dimostrata da RFI e da Trenitalia negli ultimi mesi in Liguria».



Nel corso della presentazione dei nuovi convogli Pop e Rock Trenitalia in Piazza De Ferrari, Assoutenti e le altre associazioni liguri dei consumatori hanno simbolicamente consegnato ai rappresentanti di Trenitalia la targa "Freccia Rotta" per i disservizi subiti dai pendolari

in particolare a causa del gelicidio a gennaio 2017.

3.1.6 L'impatto del Freccia Rossa: dall'incontro con Bucci alla denuncia sui disagi provocati alla circolazione

Il 15 gennaio 2018 Assoutenti e i Pendolari Assoutenti GenovaMilano hanno incontrato il Sindaco di Genova Bucci e il Vicesindaco Balleari, con i quali hanno discusso del nuovo Frecciarossa che da fine febbraio unirà Genova e Milano in 70 minuti.

Abbiamo consegnato al Sindaco un dossier dettagliato sulla composizione sociale dei genovesi che si recano quotidianamente a Milano per lavoro. Nel dossier sono presentate anche le trasformazioni del pendolarismo tra le due città negli ultimi 15 anni e i problemi che lo riguardano: enormi ritardi, qualità pessima della linea ferroviaria e dei treni che la percorrono.

Sulla base di questa analisi, abbiamo sottolineato al Sindaco come il nuovo Frecciarossa debba essere innanzitutto un'opportunità sostenibile economicamente da chi ogni giorno si reca a Milano, senza danneggiare le tracce dei treni sussidiati (IC e Regionali) e contribuendo invece ad assicurare



puntualità a tutti i treni lungo la linea Genova><Milano, caratterizzata nel 2017 da pesantissimi ritardi e da enormi disagi per pendolari e viaggiatori.

Il Sindaco Bucci ha recepito le nostre istanze e ha convenuto che il Frecciarossa debba essere un treno per tutti a condizioni economicamente sostenibili da chi

si reca quotidianamente a Milano per ragioni di lavoro, assicurando che lavorerà concretamente affinché si trovi la soluzione più opportuna affinché il Frecciarossa, oltre a liberare Genova dall'isolamento, sia utilizzato dal numero maggiore possibile di pendolari.

Ma ad inizio aprile, a soli 18 giorni dall'avvio della coppia di Frecciarossa Genova Milano Venezia, Assoutenti, i Comitati Pendolari Federati Assoutenti APN e Genova Milano Newsletter GMN hanno dovuto trasmettere a Presidenti e Assessori ai Trasporti delle tre regioni interessate, al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ad ART e a tutti i gruppi consiliari regionali un documento ancora più dettagliato con cui si ricostruisce l'impatto disastroso dei FR 9796 e 9795 sulla circolazione dei treni sussidiati (R e IC) della direttrice.

Con la consueta predisposizione al dialogo e alla critica costruttiva, il documento presenta anche proposte operative per ovviare alle problematiche insorte; viene tuttavia preceduto da una lettera in cui emerge tutto il disappunto circa la situazione:

“Esprimiamo il nostro profondo rammarico per i continui episodi di ritardi indotti ai treni sussidiati dei pendolari. Questo fa venir meno la non interferenza dei Frecciarossa con gli orari degli altri treni, condizione che per noi era ed è indispensabile alla nuova traccia. Vi chiediamo di intervenire e ripristinare le condizioni pattuite onde evitare un evidente conflitto tra le esigenze di puntualità di una enorme maggioranza di pendolari e una piccola minoranza di viaggiatori. Vi chiediamo solo di rispettare gli impegni presi: Pacta servanda sunt!”.

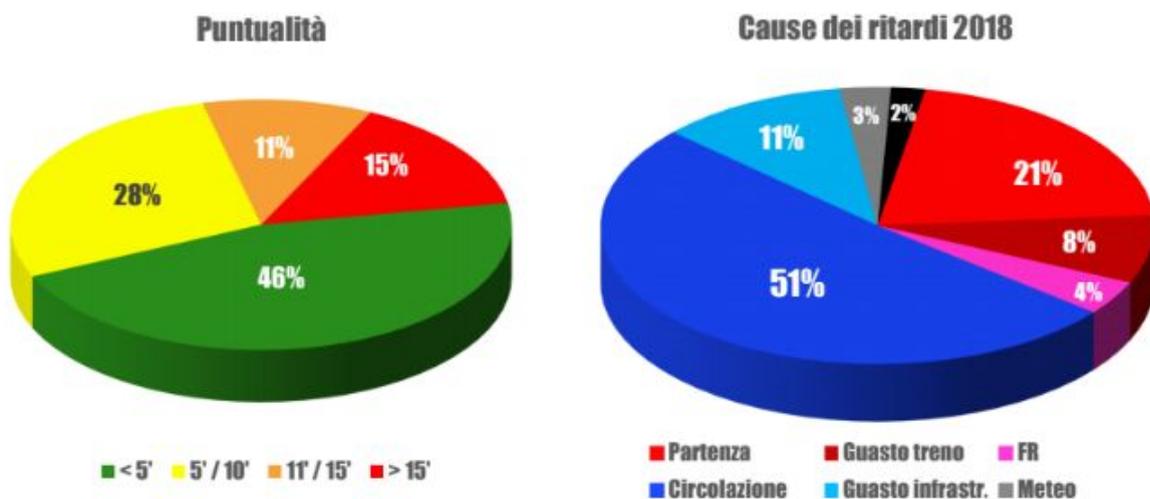
In estrema sintesi l'impatto dei FR è stato parzialmente attutito dalla task force Trenitalia-RFI che in questi giorni ha cercato di garantire la fluidità di circolazione. Se per i 2 treni più a rischio, ovvero gli IC 652 e 1579 le conseguenze negative sono state limitate (ma non assenti) grazie ad una velocizzazione massima delle corse, tali conseguenze sono state invece pesanti per altri treni IC (656) e soprattutto Regionali (2165, 2193, 3984, 3971) e S13 facenti parte dei contratti di servizio Trenitalia e Trenord con la Liguria e la Lombardia. L'inserimento del Frecciarossa Genova-Milano-Venezia non avrebbe dovuto provocare modifiche ai treni "sussidiati", cioè i convogli pagati dalle Regioni o dal Ministero dei Trasporti e che sono fondamentali per gli spostamenti di lavoratori e studenti pendolari, e, al contrario, il giorno dopo l'apertura delle prenotazioni per l'Etr 1000 "a mercato", Trenitalia, Trenord e Rfi annunciano in un comunicato congiunto sostanziali cambiamenti di orario a ben 9 treni coinvolgendo IC e RV Torino-Genova-Torino, 2162 e 2195 che concederanno precedenza al FR, un Intercity Notte e tre convogli della linea costiera genovese. Ecco le modifiche dal 15 marzo, linea per linea. Milano-Genova. Quindi l'implementazione della coppia di treni a mercato Frecciarossa 9796 e 9795 in orari di punta del trasporto pendolare, come ampiamente prevedibile e preventivamente denunciato, oltre a cambiare tracce e 4 allungare tempi di percorrenza per treni R e IC della Genova >< Torino, ha comportato un aggravamento delle prestazioni dei treni sussidiati da contratti di servizio (S, R, RV di Regione Lombardia, Regione Piemonte e Regione Liguria, IC del MIT) utilizzati quotidianamente da migliaia di pendolari delle tre regioni diretti per questioni lavorative o di studio a Milano.

3.1.7 Genova/Milano: il crollo prestazionale del 2018

(Estratto dal "Libro Nero della Genova Milano" elaborato dalla Genova Milano Newsletter dei Pendolari Assoutenti).

Guasti infrastrutturali e difficoltà di circolazione da saturazione di traffico su una linea obsoleta. Ritardi nella preparazione dei treni, guasti costanti al blocco porte su un materiale rotabile vecchio e inadeguato. Questa in estrema sintesi motiva lo stato di emergenza in cui versa il trasporto ferroviario sulla Genova >< Milano. Tutto ciò mentre

lo storytelling sbandierato con enfasi da parte di Trenitalia per giustificare il tracollo prestazionale avvenuto fra il 2016 e il 2018 ne attribuisce in massima parte a RFI la responsabilità. Vuoi per supposti incrementi dei guasti infrastrutturali, vuoi per l'impossibilità di garantire la fluidità di circolazione ai treni soprattutto nelle ore di punta. Ma il disastro della Genova >< Milano non è solo in questo storytelling. Su questa linea, infatti, le cause di ritardo attribuibili a RFI (circolazione e guasti infrastrutturali) permangono di certo come le cause preminenti di prestazioni indegne ma se nel 2016 rappresentavano il 68% delle cause complessive di ritardo, nel 2017 erano scese di un punto al 67% e nel 2018 sono retrocesse al 62%. Quindi sulla Genova >< Milano oltre ad accadere un sacco di guasti infrastrutturali e oltre ad essere condizionata da una saturazione di tracce nelle ore di punta, è avvenuto qualcos'altro.



Sono cresciute le cause di ritardo attribuibili a Trenitalia. Nel 2016 queste cause (partenza in ritardo per ritardata preparazione del treno, guasti al treno) toccavano il 26%, nel 2017 erano il 27% e nel 2018 sono giunte al 33%. Sgombrato il campo da uno storytelling Trenitalia non troppo aderente alla realtà di questa linea, cerchiamo di individuare i due punti cruciali che hanno determinato il tracollo:

1. Trenitalia per IC, EC e RV utilizza materiale vecchio 40 anni, mantenuto peraltro malissimo, costantemente a rischio di guasti. Far circolare ancora carrozze indegne come le carrozze Z1 degli IC e degli EC o le carrozze MD per i RV significa ritenere questi treni esclusivamente un obbligo contrattuale da svolgere, disinteressandosi totalmente delle prestazioni.

2. Lo startup della coppia di Frecciarossa 9796/9795 in orario di punta ha ucciso una circolazione già in agonia per il numero di treni circolante su una linea ottocentesca che da anni ha raggiunto la propria saturazione.

Questi elementi non alimentano alcun ottimismo per il futuro. Il materiale degli IC avrà un anno in più e i guasti al blocco porte continueranno a determinare ritardi. Sui RV continueranno a circolare carrozze MD e locomotori E464 poco performanti. Sulla linea continueranno a circolare troppi treni nelle ore di punta. I guasti infrastrutturali

continueranno ad esserci. E quindi? Negli ultimi anni i pendolari Genova >< Milano si sono decimati. Da oltre 1.500 restano poco più di 400 irriducibili. 800 genovesi hanno preferito trasferirsi a Milano e 100 ex pendolari ferroviari affrontano ogni giorno il viaggio A/R attraverso auto collettiva. Nei fatti queste cifre già da sole dimostrano l'insostenibilità del pendolarismo fra le due città a causa del pessimo e lentissimo servizio ferroviario esistente. E l'implementazione della coppia di Frecciarossa non ha rappresentato alcuna alternativa allo sfascio, anzi ha aggiunto sfascio a sfascio. Le prestazioni indegne di Frecciarossa calesse (tracce XXXL e ritardi costanti) e il loro costo (non supportato da alcun welfare regionale) hanno rappresentato una sola certezza: i pendolari non utilizzano i FR ma li subiscono.

3.1.8 Trasporto Marittimo nel Golfo di Napoli: un tavolo permanente per tutelare gli utenti del mare

Nel dicembre 2018- La bocciatura del regolamento regionale del Trasporto Marittimo nel Golfo di Napoli da parte dell'Antitrust, intervenuta grazie a una segnalazione di Assoutenti, assegna alla Regione Campania 60 giorni per modificare l'assetto normativo esistente perché così come è ora "distorce la concorrenza" e "non garantisce le esigenze della popolazione residente".

Ora l'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) dà sostanzialmente ragione all'associazione dalla storica vocazione "trasportista" nella tutela degli utenti marittimi.

Assoutenti - era stata la prima a denunciare "disservizi, costi elevati, scarsa qualità e capacità sia delle condizioni di viaggio che dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio" rivolgendosi proprio ad AGCM, ART, ANAC e Ministero dei Trasporti.

Assoutenti. Si è mobilitata in difesa dell'utenza del mare ed ha assicurato il contributo per la costituzione del tavolo di confronto alla ricerca di una corretta soluzione del problema che non penalizzi soprattutto l'utenza isolana, anche con la presenza del comune di Procida da sempre in prima linea in questa battaglia".

3.1.9 Voli fantasma Peoplefly

L'AGCM, Autorità garante della concorrenza e del mercato, ha concluso il procedimento attivato da Assoutenti verso Peoplefly, broker che aveva venduto dal proprio sito web centinaia di biglietti aerei per voli "fantasma", di fatto non operabili, e che ora, in base al provvedimento, dovrà pagare una sanzione amministrativa di 50.000 euro per aver posto in essere una pratica commerciale scorretta. La delegazione Assoutenti di Catania dalla scorsa estate ha seguito l'evolversi della vicenda per conto dell'associazione nazionale. e sta valutando tutte le strade possibili, a partire dalla apertura di un tavolo di conciliazione con l'impresa."

Come segnalato da Assoutenti stessa all'AGCM, ancora a metà ottobre l'85% delle richieste di rimborso presentate attraverso l'associazione non aveva avuto seguito e la stessa comunicazione con Peoplefly risultava impossibile. Assoutenti continuerà a seguire la vicenda dei voli fantasma per tutelare i singoli consumatori che si sono già rivolti all'associazione e quelli che vorranno ancora farlo.

3.2 Servizi pubblici, tributi, risparmio

3.2.1 Diamanti da investimento

Nel corso di tutto il 2018 l'associazione ha dato assistenza legale e fornito informazioni a tutti i risparmiatori che, su consiglio del proprio istituto bancario, avevano investito in diamanti con l'intermediazione di società prima sanzionate dall'Antitrust (per un totale di 15 milioni di euro) e poi finite sotto inchiesta giudiziaria della Procura di Milano.

Sono decine in tutta Italia le cause civili e penali che Assoutenti sta tuttora seguendo per aiutare i risparmiatori a tornare in possesso di quanto perso e avere ristoro del danno subito.

COMUNICATO STAMPA ASSOUTENTI 16/11/2018

Diamanti da investimento: multe confermate dal TAR.

Per i risparmiatori è una buona notizia

Ieri 15 novembre, subito dopo la pubblicazione delle sentenze del TAR del Lazio che hanno confermato le multe salatissime dell'Autorità per la Concorrenza ai broker e alle banche coinvolti nel caso diamanti da investimento, i legali di Assoutenti hanno voluto incontrare nuovamente a Genova i risparmiatori che hanno acquistato diamanti da investimento da Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A. e Diamond Private Investment – DPI S.p.A. Sono infatti alcune decine solo in Liguria i risparmiatori coinvolti da questa vicenda che già dalla scorsa primavera Assoutenti sta seguendo per arrivare a riottenere quanto perso con l'investimento attraverso un'azione legale.

Le sentenze emesse dal TAR il 17 ottobre e pubblicate il 14 novembre, avendo confermato tutto l'impianto delle sanzioni comminate dall'Autorità, renderanno più semplice il percorso avviato e accrescono notevolmente le probabilità di successo in azioni legali singole contro chi ha raggirato i consumatori.

Il caso diamanti da investimento

Come ha scritto ieri Nicola Borzi su Il Fatto Quotidiano, che ricostruisce dettagliatamente tutta la vicenda, la vendita di diamanti da investimento in banca si è rivelata essere "un business opaco che negli ultimi 15 anni ha realizzato un fatturato stimato in almeno 2 miliardi sulla pelle di decine di migliaia di risparmiatori".

Dopo le maximulte (per un totale di 15 milioni di euro) comminate dall'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato alle due imprese venditrici di diamanti da investimento Intermarket Diamond Business – IDB S.p.A. e Diamond Private Investment – DPI S.p.A., nonché alle banche che avevano agito come intermediarie, Unicredit e Banco BPM (con IDB),

Intesa Sanpaolo e Banca Monte dei Paschi di Siena (con DPI), le società e le banche erano ricorse in appello.

I giudici del tribunale amministrativo hanno però rigettato i ricorsi affermando che le sanzioni dell'Autorità Garante sono pienamente motivate e commisurate alle modalità di offerta delle pietre "gravemente ingannevoli e omissive", con prezzi "autonomamente fissati e progressivamente aumentati negli anni" dai broker.

Il TAR è severo anche con le banche: si parla di "asimmetria informativa" tra gli istituti di credito e i consumatori, che erano convinti di trattare con le banche (di cui avevano piena fiducia!) e non con le società specializzate.

Tutti i ricorsi, dunque, sono stati ritenuti infondati (banche e broker potranno eventualmente ancora ricorrere al Consiglio di Stato). Inoltre sulla stessa vicenda è aperta un'indagine della Procura di Milano per truffa.

Nelle prossime settimane Assoutenti, sulla base delle novità emerse con il pronunciamento del TAR, agirà a tutela dei risparmiatori che già si sono rivolti ai propri sportelli e di tutti coloro che vorranno farlo per andare a recuperare quanto perso: se anche tu sei un consumatore interessato dalla vicenda di Amanti di investimento, iscriviti al nostro REGISTRO RISARCIMENTI oppure chiamaci allo 010 540256.

3.2.2 Campagna Io Pago il Giusto

Assoutenti attraverso Rete Consumatori Italia ha aderito al Comitato e alla campagna Io Pago il Giusto e alla relativa raccolta firme da presentare al Governo e al Parlamento affinché vengano eliminati gli oneri di sistema dalle bollette, l'iva sulle accise e qualsiasi addebito della morosità di altri soggetti.

Questo il testo dell'appello:

Sui famosi 35 euro in bolletta sono state dette tante cose e non ci preoccupano le bufale dei 35 euro in più in bolletta ci preoccupa che ARERA, (l'autorità regolatrice di energia, acqua, gas e rifiuti) ha passato ogni limite di imparzialità e credibilità nella tutela degli utenti.

Nascondendosi dietro il paravento di sentenze dei TAR e del Consiglio di Stato ha deciso di scaricare sul cliente finale i costi degli oneri di sistema della morosità. NOI come la stragrande maggioranza dei consumatori italiani e delle associazioni che li rappresentano NON CI STIAMO!

Da dove provengono questi debiti che ci vogliono far pagare: tra i morosi, solo 1,4 miliardi sono addebitabili ai consumatori DOMESTICI, il restante 4,6 miliardi fa riferimento ad utenti di Altri Usi e Media tensione (principalmente Pubblica Amministrazione, Partite Iva e altri soggetti diversi dal consumatore domestico).

Ci vogliono far pagare le incapacità altrui di governare il rischio d'impresa scaricandole sul consumatore. Anche se tutto questo, per i tempi tecnici, non avverrà prima del 2019 bisogna superare lo spirito di sigla e le iniziative individuali e costituire subito un UNICO COMITATO NAZIONALE "Io pago il giusto" che raccogliendo la rabbia dei consumatori coordini l'azione e sia in grado di opporsi efficacemente a questa vergognosa decisione. Il neo comitato interverrà immediatamente sulla consultazione pubblica dell'Autorità inviando all'indirizzo mercati-retail@arera.it mail dei consumatori con il seguente testo "Basta con provvedimenti ingiusti, nessuna morosità va scaricata sui clienti finali. Basta oneri di sistema in bolletta".

Il Comitato intende avviare una raccolta di firme da presentare al nuovo Governo e al

Parlamento affinché vengano eliminati gli oneri di sistema dalle bollette, l'iva sulle accise e qualsiasi addebito della morosità di altri palese o occulta riducendo i costi di almeno il 20%!
Il Comitato ha istituito un servizio legale per portare fino alla Corte di Giustizia Europea le delibere dell'Autorità perché queste delibere hanno l'effetto di impedire, restringere e falsare il gioco della concorrenza all'interno del mercato italiano . Condizione incompatibile in un paese che si propone sullo scenario internazionale come L'Italia.
ABBIAMO BISOGNO DI UNITA' E DETERMINAZIONE PER ESIGERE EQUITA' E GIUSTIZIA E RIPULIRE LE BOLLETTE DIVENTATE VERE E PROPRIE TRAPPOLE MANGIASOLDI PER FINANZIARE IMPRESE ENERGIVORE, LA MOROSITA' DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CARROZZONI INUTILI.

3.2.3 Basta costi di disattivazione

E' proseguita anche nel 2018 l'iniziativa denominata "Basta costi di disattivazione!", promossa da Assoutenti e Casa del Consumatore che consiste nella raccolta nazionale di firme per l'introduzione, nella prossima legge sulla concorrenza, del DIVIETO ASSOLUTO per tutti gli operatori telefonici di addebitare ai clienti qualunque somma a qualunque titolo in caso di chiusura del contratto.

3.3 Diritto alla Cultura

3.3.1 La Mostra Modigliani e i presunti falsi

A inizio 2018, alla luce delle novità giudiziarie sui presunti falsi presenti alla Mostra "Modigliani", tenutasi a Palazzo Ducale nel 2017, Assoutenti ha incontrato i vertici della Fondazione Palazzo Ducale per definire un percorso condiviso e consentire ai visitatori di ricevere tempestivamente corrette indicazioni e risposte nella tutela dei loro diritti. Si è convenuto di attendere gli sviluppi giudiziari al fine di:

- poterci costituire parte civile in caso di rinvio a giudizio degli indagati,
- provvedere civilmente al rimborso del biglietto e al risarcimento degli altri danni patiti, sia materiali (biglietti treni, ospitalità alberghi, ecc.) sia morali (buona fede, ecc.), a seguito di eventuale sentenza di condanna.

L'incontro è stata anche l'occasione per una condivisione dei principi basilari nei rapporti con l'utenza – peraltro esplicitati nella "Carta dei Servizi" sul sito di Palazzo Ducale – e al fine di rendere più forte e strutturale il rapporto di collaborazione tra Fondazione Palazzo Ducale e Associazioni dei Consumatori, entrambe con ruoli, per quanto diversi, afferenti alla pubblica funzione, si è deciso di promuovere un Protocollo d'Intesa.

3.4 Alimentazione, salute, farmaci

3.4.1 L'impegno per il riconoscimento della Fibromialgia

Il male invisibile. È così che da alcuni viene definita la Fibromialgia, una sindrome a molti sconosciuta che colpisce circa il 4% della popolazione generale, con una predilezione per le donne che rappresentano il 90% dei soggetti coinvolti. Il paziente presenta una serie di gravi disturbi (dolore articolare e muscolare, disturbi del sonno,



cefalea, vertigini, formicolii, disturbi digestivi, tachicardia, disturbi dell'udito o dell'equilibrio e molto altro ancora), soffocati solo dal dolore cronico, che intacca il sistema nervoso centrale e sovrasta ogni altra forma di percezione.

Il comitato spontaneo "Comitato Promotore per il riconoscimento della Sindrome Fibromialgica" nato nel 2013, è affiliato ad Assoutenti dal 2016 ponendosi come obiettivo quello di realizzare il riconoscimento della sindrome Fibromialgica

(SFM) ed ottenere anche misure atte al sostegno dei malati, tra cui, per esempio, l'adeguamento dei L.E.A. e il n. identificativo di esenzione dal ticket sanitario per patologia.

Nel 2018 ha proseguito la sua attività di organizzazione convegni e attività di sensibilizzazione, tra cui: partecipazione al Convegno "Fibromialgia: terapia personalizzata" (26 ottobre 2018); organizzazione del Convegno "Giornata Internazionale della Fibromialgia" nel corso di EXPO Consumatori, a Roma, il 12 maggio 2018; colorazione fontane di alcune città italiane con il colore viola simbolo della malattia in occasione della giornata internazionale.

3.4.2 Consulenza specializzata medico-legale

Prosegue anche nel 2018, la consulenza qualificata e specializzata dei suoi medici e avvocati con il duplice obiettivo di:

- fornire una prima consulenza medico-legale gratuita ai cittadini in ambito sanitario e assistenziale, in particolare sugli strumenti di tutela in caso di errori medici, di infezioni nosocomiali, di carenza delle strutture sanitarie, di difetto del consenso informato, ecc.;

- raccogliere segnalazioni dei cittadini sui casi di criticità del panorama sanitario e sui casi di cosiddetta malasanita per promuovere azioni politiche di tutela al fine di migliorare il servizio sanitario nazionale.

3.4.3 Sicurezza alimentare

Assoutenti fa parte della Consulta dei ricorsi del CNSA 2 (Comitato nazionale Sicurezza Alimentare) e del Comitato di certificazione di Agroqualità relativamente all'attività di controllo dei prodotti a denominazione di origine certificata.

3.4.4 Il Protocollo con Federfarma

Assoutenti è tra le 11 Associazioni dei consumatori che ieri hanno firmato con Federfarma il Protocollo d'Intesa sulla Sostenibilità Consumeristica. Assoutenti lotta da anni contro lo spreco dei farmaci e per una corretta informazione sul loro utilizzo. Un impegno diretto anche a contrastare la contraffazione e la pubblicità ingannevole, fenomeni sempre deprecabili ma che nel campo della salute assumono contorni ancor più foschi e preoccupanti. Il Protocollo promuove progetti di collaborazione tra consumatori e farmacie sulla base degli obiettivi di sostenibilità di Federfarma e dei goal messi a punto nel Manifesto per la sostenibilità consumeristica, carta d'impegni che indica alcuni obiettivi consumeristici legati agli SDGs dell'Agenda Onu 2030, condivisi con le Associazioni dei consumatori. Il Manifesto è stato realizzato nell'ambito di Consumers' Forum, associazione di cui sono soci, tra gli altri, Federfarma e le associazioni di consumatori firmatarie del Protocollo. Consumers' Forum aderisce a ASviS, Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile, rete di realtà della società civile che promuove la consapevolezza dell'Agenda 2030 e dell'attuazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile. Sulla base del documento firmato costruiremo iniziative concrete di collaborazione tra le farmacie e i consumatori per dare attuazione ai principi della sostenibilità consumeristica, in particolare per quanto riguarda il corretto uso dei farmaci e la riduzione degli sprechi; la lotta alla contraffazione e la tutela dei consumatori negli acquisti on line; la trasparenza dei prezzi e la diffusione dei farmaci generici/equivalenti. Tutti ambiti nei quali le farmacie si sono da sempre impegnate responsabilmente, per garantire ai cittadini un servizio efficiente, professionale e sicuro. Basti pensare al ruolo fondamentale del farmacista nel monitoraggio del paziente cronico e dell'aderenza alla terapia, o alla quotidiana attività di consiglio e informazione che fa della farmacia il principale punto di riferimento sanitario sul territorio. Sempre in quest'ottica, Federfarma continua a lottare contro gli sprechi legati alla distribuzione diretta: le Asl, aperte poche ore al giorno e scomode da raggiungere, spesso consegnano quantitativi esagerati di farmaci, che finiscono inutilizzati se il paziente deve cambiare o interrompere la terapia. Con la distribuzione in farmacia, invece, i farmaci possono essere ritirati comodamente sotto casa e i consumi sono monitorati.

3.5 Rafforzamento del movimento consumerista

3.5.1 Patto di Macerata: associazioni e parlamentari per la tutela dei consumatori

A maggio del 2018 In occasione dell'annuale appuntamento CNCU-REGIONI è stato sottoscritto il "Patto di Macerata" tra associazioni dei consumatori e parlamentari, per promuovere una maggior tutela dei cittadini consumatori e utenti e per rafforzare il movimento consumerista, rendendolo sempre più organizzato e indipendente. Il Patto di Macerata, è stato promosso dalle associazioni di Rete Consumatori Italia, Assoutenti,



Casa del Consumatore, Codici, e da una delegazione di parlamentari composta dai deputati Simone Baldelli di Forza Italia, Andrea Colletti M5S, Anna Francesca Ruggero M5S, Tullio Patassini della Lega e il senatore Giorgio Fede M5S. Al Patto di Macerata hanno inoltre aderito il senatore Sergio Puglia M5S, il deputato Paolo Romano M5S, il senatore Sandro Biasotti Forza Italia, il deputato Galeazzo Bignami Forza Italia, il

deputato Paolo Russo di Forza Italia, il deputato Franco Vazio PD, il deputato Alessia Morani PD, il deputato Luca Pastorino di LEU.

I consumatori restano il soggetto debole del nostro sistema economico, da qui l'urgenza e l'attualità di una più attenta tutela nei loro confronti, a partire dalla riorganizzazione e creazione di un sistema efficace di fondi di protezione, laddove mancanti, per risarcire le vittime delle speculazioni finanziarie e bancarie, dell'usura, della strada, delle politiche ingannevoli nei settori dell'energia e delle TLC, delle truffe turistiche, delle disfunzioni dei servizi pubblici nella sanità e nei trasporti.

Assoutenti, Casa del Consumatore e Codici, attraverso il Patto di Macerata, intendono anche affrontare con il Governo e il Parlamento 9 punti prioritari:

- riforma della class action con l'introduzione del danno punitivo;
- riforma delle assicurazioni rc auto con portabilità della polizza;
- riforma della authority per aumentarne l'indipendenza e le sanzioni per la violazione dei diritti dei consumatori;
- lotta alle informazioni commerciali scorrette e alle fake news mediante promozione della cultura della condivisione del sapere (open knowledge);
- sostegno agli incapienti garantendo loro l'accesso ai servizi essenziali di luce

- acqua e gas;
- riduzione di almeno il 50% degli oneri di sistema in bolletta per tutte le utenze interessate;
 - riforma delle spese di giustizia per ristabilire il principio di eguaglianza dei cittadini ad avere un giusto processo;
 - parità tra i genitori;
 - detraibilità di tutte le spese per la mobilità pubblica, l'istruzione, la cultura e lo sport.

L'incontro si è concluso con il conferimento del riconoscimento "PARLAMENTARE AMICO DEI CONSUMATORI" all'onorevole Simone Baldelli da sempre impegnato per la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti.

3.5.2 Collaborazione con Federcarrozzieri

Assoutenti ha firmato un accordo di collaborazione con Federcarrozzieri – Federazione italiana carrozzieri indipendenti per consolidare il sodalizio stretto e le iniziative congiunte. L'accordo prevede l'attivazione di una commissione paritetica composta da tre persone da ognuno dei firmatari, con il compito di elaborare documenti, proporre iniziative, predisporre progetti, effettuare attività formative di comune interesse. A tale commissione viene inoltre affidato il compito di esperire, nel caso di contenzione tra carrozziere e cliente iscritto ad Assoutenti, estensibile anche ai clienti non iscritti, un tentativo di conciliazione della controversia insorta.

3.5.3 Cooperativa Sociale Giancarlo Siani

Attivo dall'aprile del 2016 uno sportello di consulenza legale gratuita nato dalla collaborazione dell'Assoutenti e la Cooperativa sociale Giancarlo Siani. Lo sportello si inserisce nel solco delle iniziative per il territorio che la cooperativa sociale Siani porta avanti nella città di Ercolano, fornendo la struttura radio per i cittadini che necessitano di consulenza legale volta alla tutela dei diritti dei consumatori.

4. PROGETTI, RICERCHE, INIZIATIVE PUBBLICHE E FORMATIVE

4.1 Energia Diritti a Viva Voce

Il progetto ha preso il via nel settembre 2011, e prosegue anche nel 2018. Rientra fra i progetti a favore dei consumatori di energia elettrica e gas finanziati con le sanzioni dell'AEEG. Il Progetto offre un insieme di servizi ai consumatori attraverso 45 sportelli 'fisici' sul territorio –con personale appositamente formato – un call center, con numero verde gratuito e si pone l'obiettivo di fornire consulenza ai clienti finali dei servizi elettrico e gas; fornire assistenza per l'ottenimento del bonus sociale gas/energia o il mantenimento dello stesso; supportare il cliente finale che dovesse trovarsi di fronte ad un problema con il proprio gestore fornendo informazioni utili (e se necessario l'assistenza pratica) alla redazione del reclamo e all'attivazione della conciliazione stragiudiziale, ove possibile in base ai protocolli conciliativi esistenti per la definizione della controversia.

Assoutenti ha attivato DUE sportelli e precisamente: La Spezia e Palermo.

4.2 SOS Educazione Finanziaria

Progetto S.o.s. "SOS educazione finanziaria. Sinergie con le associazioni d'impegno civico per promuovere l'inclusione sociale e finanziaria". Assoutenti ha partecipato al progetto realizzando delle cartelle pubblicate sul portale www.curaituoisoldi.it sul tema dei bonus sociali. L'evento conclusivo e di presentazione dell'attività svolta è stato realizzato nel gennaio 2018

La Fondazione per l'Educazione Finanziaria e Assoutenti, insieme alle altre Associazioni dei Consumatori hanno firmato un Protocollo di intesa con l'intento di perseguire scopi di utilità sociale e di promuovere la diffusione all'educazione finanziaria, attraverso diversi strumenti, tra cui la realizzazione di programmi ed iniziative formative, nonché la ideazione, la realizzazione e la diffusione di materiali info-educativi e all'organizzazione di momenti seminariali e di tavole rotonde volte a favorire un confronto costruttivo tra soggetti pubblici e privati coinvolti a vario titolo sui temi dell'educazione alla cittadinanza economica.

4.3 Io Sono Originale

Io Sono Originale è l'iniziativa contro la contraffazione finanziata dal Ministero dello Sviluppo economico – UIBM e realizzata dalle associazioni dei consumatori.

Il progetto, rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri presenti sul territorio italiano con particolare attenzione ai giovani, mira a migliorare la comprensione e la consapevolezza

di quanto sia rilevante la contraffazione e gli effetti che le violazioni dei diritti di proprietà intellettuale possono avere. Aumentare il livello di auto-tutela del consumatore e coinvolgere e stimolare il consumatore ad impegnarsi in modo attivo nella lotta alla contraffazione sono tra gli obiettivi del progetto.

Nel corso del 2017 si sono avvicendate due edizioni del progetto: si è conclusa la fase avviata nel gennaio 2016 e nel settembre 2017 è stata avviata la terza edizione che si è conclusa nel settembre 2018.

Il progetto realizzato da Assoutenti insieme a ACU, Casa del Consumatore, Codacons, Codici, Lega Consumatori, Movimento difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori e Utenti Radio Televisivi prevede:

- una campagna di comunicazione nazionale tramite eventi territoriali (20 Flash Mob) presso luoghi di aggregazione allo scopo di diffondere i contenuti e i materiali prodotti nell'ambito del progetto.

Nel corso degli ultimi anni sono stati diversi gli eventi organizzati dalle Associazioni per sensibilizzare i consumatori sul tema della contraffazione, rientranti nel progetto promosso dalla DGLC-UIBM che ha programmato sul territorio italiano una serie di iniziative coinvolgendo i cittadini. Nel maggio 2018 e settembre 2018 Assoutenti ha organizzato 2 eventi una a Roma nella più ampia manifestazione denominata 'Expo dei Consumatori' all'Auditorium Parco della Musica durante la quale è stata realizzata una tavola rotondo sul tema 'lotta alla contraffazione' e uno spettacolo che ha coinvolto i ragazzi. Il secondo evento è stato realizzato a Bologna con un flash mob organizzato da una scuola di TANGo che ha animato la piazza e i passanti. Al termine dell'evento è stato possibile confrontarsi con lo staff dell'associazione, sulla tema della contraffazione, che ha distribuito materiale informativo e gadget del progetto "Io Sono Originale".

- Due indagini conoscitive: Tra le altre attività del progetto, due indagini conoscitive per delineare il fenomeno della contraffazione e l'impatto che questo riversa sulla società e soprattutto sui giovani, categoria più propensa ad acquistare merce non originale e potenzialmente dannosa.

- 3 SESSIONI DI CONCORSO 'VINCI ORIGINALE' tramite APP/VIDEOGIOCO

- evento conclusivo - Il 22 giugno Assoutenti ha organizzato presso il teatro 'de servi' a Roma l'evento conclusivo del progetto con la presentazione dei risultati di tutte le attività svolte.

4.4 Noi e Unicredit

E' stata rinnovata in occasione dell'UniCredit Consumer Day 2018, la partnership di UniCredit con 12 Associazioni dei consumatori di rilevanza nazionale. Il programma di collaborazione, "Noi & UniCredit" avviato nel 2005, prosegue il percorso avviato insieme sui temi legati alla trasparenza sostanziale, alla semplificazione, all'educazione finanziaria, all'inclusione finanziaria nei territori, alla conciliazione paritetica.

La partnership, basata su un costante lavoro di squadra, ha consentito di raggiungere in questi anni numerosi risultati:

12 decaloghi “Le 10 cose da sapere su...”, strumenti informativi per favorire l’acquisto consapevole e sostenibile nel tempo dei principali prodotti bancari da parte di clienti e non clienti (mutuo, conto corrente, carte di debito, carte di credito, carte revolving, prestiti personali, cessione del quinto dello stipendio/pensione, banca multicanale, rimesse di denaro e previdenza integrativa, compravendita immobiliare e leasing abitativo)

5 contratti relativi a prodotti a maggior diffusione (mutui, prestiti personali, cessione del quinto dello stipendio/pensione e carta revolving, incarico di mediazione immobiliare) semplificati in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori confronto e condivisione con le associazioni, prima del lancio, di prodotti e servizi UniCredit rilevanti in termini di innovazione e inclusione, quali ad esempio la strategia digitale UniCredit, la nuova Banca Via Internet, il Bilancio Familiare - strumento per il monitoraggio e la gestione delle entrate e uscite della famiglia, Firma Mia - il servizio che consente di visualizzare e firmare i documenti relativi a contratti o operazioni in modalità elettronica

campagne informative e percorsi di financial education relativi a sistemi di pagamento alternativi al contante e servizi di banca multicanale per indirizzare le scelte bancarie e finanziarie sostenibili di clienti e non clienti, tra cui anziani, giovani e immigrati.

4.5 Crediamoci

Assoutenti ha rinnovato il Protocollo d’intesa con le altre AACC sottoscritto nel 2015, con l’ABI denominato “Crediamoci”.

L’obiettivo è quello di consolidare ulteriormente gli ambiti di collaborazione e fornire nuove soluzioni, o rafforzare iniziative in corso, per l’accesso al credito, il sostegno alle famiglie in difficoltà e la consapevolezza dei consumatori. Si tratta di un programma biennale che riguarda i seguenti macrotemi: Accesso al credito

In quest’ambito le parti si impegnano a:

- 1) promuovere l’istituzione di un apposito ed innovativo fondo di garanzia per l’accesso al credito al consumo;
- 2) analizzare l’efficacia degli strumenti esistenti per mitigare il rischio di credito (es. Fondi di garanzia per la casa, polizze assicurative);
- 3) esaminare il possibile recepimento della nuova Direttiva europea sul credito ipotecario, per favorire il processo di erogazione dei crediti attraverso un’attenta analisi delle peculiarità della normativa italiana (es. mutui, polizze assicurative, prestito ipotecario vitalizio, cessione del quinto dello stipendio/pensione) e colmare le differenze con i principali paesi europei;
- 4) promuovere la diffusione di informazioni dettagliate sul funzionamento del Fondo di garanzia per la prima casa.

Sostegno alle famiglie in difficoltà

L’obiettivo che si intende perseguire è quello di: 1) rafforzare gli strumenti esistenti per sostenere il pagamento delle rate dei finanziamenti nei momenti di difficoltà del

Il secondo momento è stato costituito da #scrivituilfuturo: presso lo stand di AMIU e delle associazioni dei consumatori in via Magazzini del Cotone, per tutta la durata del Salone, dal 13 al 15 novembre, i ragazzi hanno potuto scrivere la propria idea di futuro sostenibile e circolare. La migliore frase è stata premiata con una bicicletta a pedalata assistita.

4.6 EXPO Consumatori

Si è svolta a Roma la prima Expo Consumatori 4.0 made in Italy , presso l'auditorium Parco della Musica, dall'11 al 13 maggio 2018, organizzata da Assoutenti, con la partecipazione di Rete Consumatori Italia, patrocinata dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Regione Lazio e dal Comune di Roma.

Un momento alto di confronto pubblico, aperto a tutti i soggetti coinvolti, sulle tematiche consumeristiche e sul futuro del ruolo del consumatore nella società. Per questa ragione è stata organizzata l'Expo, che è stata un'occasione unica per ragionare insieme su due temi a nostro avviso fondamentali non solo per i consumatori: libertà e crescita”.

Queste due parole sono state il filo conduttore dei tre giorni di Expo Consumatori 4.0, uno spazio espositivo e un programma denso di conferenze e dibattiti a cui sono stati affiancati momenti di spettacolo e gioco, per coinvolgere nella riflessione anche i più giovani. Libertà di scelta consapevole dei cittadini consumatori-utenti, nel loro rapporto con il mercato e con lo Stato. Libertà di condizionarli anziché esserne condizionati, per una crescita felice, sgravata dalle negatività del mercato (monopoli, sprechi, frodi, contraffazioni, inquinamento, dipendenze, ecc.) e dello stato (tassazione eccessiva, inefficienza burocratica, ingiustizia sociale, ecc.).

Uno sguardo proteso al futuro, per una “crescita 4.0” fondata sui concetti di sostenibilità consumeristica, prosumer, sviluppo sostenibile, economia condivisa” L'evento è stato anche e soprattutto occasione di networking per condividere esperienze, stimoli e idee innovative. Expo consumatori 4.0 ha offerto per la prima volta in Italia l'occasione di mostrare le eccellenze orientate a una crescita felice e attraverso il suo programma ha avuto l'ambizione di aiutare concretamente consumatori e utenti a cogliere la sfida di una nuova visione del mondo, a cui i cittadini possano contribuire attivamente.

Per la prima volta si sono trovati riuniti nell'ambito dello stesso evento i consumatori, le istituzioni e le authority, i fornitori di servizi e il loro customer service, l'informazione e gli esperti consumeristi. Contribuendo a una cultura di dialogo e di responsabilità sociale in cui crediamo profondamente e che abbiamo pensato fosse la chiave di volta per affrontare le molte sfide di un mondo in rapida e continua evoluzione.

Il sito www.expoconsumatori.it è stato online con le informazioni utili a visitatori ed espositori e con il programma delle tre giornate: da venerdì 11 maggio con spettacoli teatrali e tavole di discussione sui temi dell'educazione finanziaria e della contraffazione, proseguendo il giorno stesso e il giorno seguente con focus tematici dedicati a consumo e spreco alimentare, sicurezza sulle strade, nativi digitali, gruppi di acquisto e molto altro. Infine, la mattina di domenica 13 maggio, Expo Consumatori 4.0 ha chiuso con "La Città del Sole", una serie di laboratori per bambini dedicati alla città del futuro che sogniamo per i nostri figli: senza sprechi e smog, all'insegna del riciclo e della mobilità intelligente.

Premio Crescita Felice nello Sport a Igor Trocchia

IL 13 giugno 2018 – Ritirò la sua squadra vincente dal torneo giovanile dopo gli insulti razzisti a uno dei suoi giocatori, appena 13enne. Il gesto è valso a Igor Trocchia, allenatore del Pontisola, team calcistico del Bergamasco, il premio "Crescita Felice nello sport" promosso da Assoutenti e da AICS, Associazione Italiana Cultura Sport, ente di promozione sportiva e sociale. Il riconoscimento, assegnato a Trocchia per «aver così trasmesso ai giovani e all'intera società gli autentici valori della vita e dello sport», gli è stato consegnato a Roma dal cestista professionista Daniele Bonessio nel corso della cerimonia ospitata nella sede della direzione nazionale di Aics.

Il Premio "Crescita Felice nello sport" è nato lo scorso maggio durante EXPO Consumatori Assoutenti.

5. ATTIVITA' SOCIALE E STAKEHOLDER

Assoutenti ha svolto nel corso del 2018 una intensa attività sociale con il coinvolgimento di tutti i propri stakeholder, interni ed esterni, cui è legata da rapporti di collaborazione, dialogo, fiducia.

Sono stakeholder di Assoutenti:

STAKEHOLDER INTERNI	STAKEHOLDER ESTERNI
<ul style="list-style-type: none">- soci- organismi regionali- membri del Consiglio Nazionale- dipendenti, collaboratori, volontari	<ul style="list-style-type: none">- fornitori- istituzioni nazionali- associazioni di imprese- comitati federati- associazioni partner- aziende di servizi pubblici- media nazionali e locali

Organismi di cui Assoutenti fa o ha fatto parte

Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU)
Fature (Federation air transport user representatives in Europe)
Alcune Camere di Commercio
Consulta Regionale dei consumatori della Lombardia
Consulta Regionale Umbria dei consumatori
Consulta Regionale Liguria dei consumatori
Consulta Regionale Lazio dei consumatori
Consulta Regionale Campania dei consumatori
Consulta Regionale Calabria dei consumatori
Consulta Regionale Puglia dei consumatori
Consulta Regionale Siciliana dei consumatori
AEC (Associazione Europea dei Consumatori)
Consumers' Forum
ICO
Forum Nazionale del Terzo Settore

Interlocutori

Commissione UE: Assoutenti collabora con regolarità con la Direzione Generale SANCO della Commissione europea con la quale conduce la campagne di informazione e assistenza dei consumatori.

Ministeri: Sviluppo Economico, Finanze, Trasporti, Pubblica Amministrazione, Sanità.

Commissione di garanzia per gli scioperi nei servizi pubblici

Autorità garante per la concorrenza ed il mercato:

L'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato (la cosiddetta Commissione Antitrust) ha aperto un'indagine nei confronti dell'Alitalia, su istanza di Assoutenti, per abuso di posizione dominante, che ha portato alla condanna della Compagnia e ha contribuito alla riduzione delle tariffe. Inoltre Assoutenti ha collaborato nell'indagine dell'Antitrust contro il cartello delle compagnie assicurative che ha portato alla condanna di queste ultime. Intensissima è la collaborazione quotidiana in materia di pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole.

Autorità per l'energia ed il gas

Autorità per le telecomunicazioni

Autorità Garante della Privacy

Consob

Enac

CONFSERVIZI

Enav (Assistenza al volo)

Principali Confederazioni Sindacali

Camere di commercio, industria e artigianato e Unioncamere: riconosce Assoutenti da diversi anni come interlocutore. In vari consigli camerali siedono rappresentanti dell'Assoutenti quali rappresentanti dei consumatori

AGENS – Federtrasporto: riconosce Assoutenti da diversi anni come interlocutore

Assogas e Associazione Nazionale Industria Gas (ANIG)

Aderisce ad Assoutenti:

UTP – Associazione Utenti Trasporti Pubblici

CONFEDILIZIA – Confederazione italiana della proprietà edilizia

Alcune delegazioni regionali dell'AICS

Arci Pesca FISA

Assoutenti è tra i fondatori di CONSUMERS' FORUM

Rapporti con il Parlamento

Assoutenti è chiamata in audizione, con continuità, dalle Commissioni parlamentari della Camera dei Deputati e del Senato, sulle tematiche di interesse consumeristico.

Nel 2018 Assoutenti ha partecipato a numerose audizioni, quali:

- presso l'ART di Torino relativamente allo schema di atto posto in consultazione per stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, Delibera ART n. 134/2017
- presso l'AGCOM audizione sulle tempistiche di adempimento alle delibere 112/18 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS.
- Presso la Commissione bilancio della Camera audizione sull'atto del governo N. 7 (distribuzione assicurativa)

- Presso AGCM – Audizione Sul procedimento per l’attuazione dell’art. 1, comma 9, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 pubblicata nella G.U. n.302 del 29/12/2017 (di seguito legge di bilancio 2018), relativo alla definizione delle modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità.
- Presso la 10° Commissione sulla proposta europea com. 2018 audizione delle associazioni dei consumatori rappresentate nel CNCU, sugli atti dell'Unione europea n. COM(2018) 185 def. (Proposta di Direttiva sulla protezione dei consumatori) e n. COM(2018) 183 def. (Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo - Un "New Deal" per i consumatori). - - Presso la 10A Commissione Senato audizione di rappresentanti delle Associazioni dei consumatori, aderenti al Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, nell'ambito dell'esame dell'affare assegnato n. 59 sul sostegno alle attività produttive mediante l'impiego di sistemi di generazione, accumulo e autoconsumo di energia elettrica, anche alla luce dell'accordo, raggiunto a giugno tra Consiglio e Parlamento europeo, sulla proposta di direttiva per la promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, che indirizzerà le legislazioni degli Stati membri dal 2020 al 2030.
- Presso l'AGCOM audizione per ritardi sulla portabilità delle numerazioni mobili audizione richiesta dall'Autorità.
- Presso la X Commissione nell’ambito dell’esame recante la disciplina dell’apertura degli esercizi, commerciali
- Presso IX Commissione Trasporti della Camera audizione in merito a “ Modifica all'articolo 12 del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, concernente l'esercizio di funzioni di prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta da parte dei dipendenti delle società concessionarie della gestione dei parcheggi e delle aziende esercenti il trasporto pubblico di persone.
- Presso la X Commissione nell’ambito della discussione della risoluzione n. 7-00020 Benamati recante iniziative urgenti in materia di riscossione degli oneri generali del sistema elettrico, relativamente allo schema di atto posto in consultazione per stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, Delibera ART n. 134/2017.
- Presso l'AGCOM audizione sull’individuazione delle tempistiche di adempimento alle delibere nn. 112/18/Cons. 113/18 Cons. 114/18/Cons e 115/18 Cons.
- Presso la 10 Commissione Audizione su proposta europea com. 2018 185 def. (Proposta di Direttiva sulla protezione dei consumatori) e n. COM(2018) 183 def.

5.1 Gli iscritti

Piemonte	872		Marche	207
Valle d'Aosta	270		Lazio	4604
Lombardia	4189		Abruzzo	824
Liguria	18869		Molise	37
Trento	80		Campania	12875
Bolzano	15		Puglia	10098
Veneto	960		Basilicata	454
Friuli V.G.	515		Calabria	4947
Emilia Romagna	994		Sicilia	2813
Toscana	684		Sardegna	301
Umbria	55		TOTALE NAZIONALE	64.663

5.2 Gli organismi regionali e locali

In base agli artt. 6 e 7 dello Statuto di Assoutenti, Chiunque sul territorio si obbliga a rispettare lo statuto stesso e ad avere un numero di iscritti pari ad almeno ,lo 0,2 termine della popolazione residente, fatti salvi I maggiori obblighi disposti da leggi regionali, può dare vita ad associazioni locali e regionali federate ad Assoutenti.

Tali associazioni sono riconosciute previa verifica dei requisiti con delibera del Consiglio Nazionale. L'associazione regionale, ove costituita, esprime parere vincolante sulla costituzione di associazioni locali nel proprio territorio.

Tutte le associazioni locali e regionali hanno propria autonomia patrimoniale, giuridica e amministrativa. Rappresentano Assoutenti nei confronti di istituzioni, enti, associazioni e organizzazioni sociali e politiche di livello locale e regionale.

Le associazioni regionali rappresentano lo snodo dei rapporti tra Assoutenti e le associazioni locali verso le quali hanno poteri di coordinamento, indirizzo e vigilanza, in particolare sui progetti che godono di finanziamenti di enti pubblici e privati, e di commissariamento.

5.3 Organi sociali

5.3.1 Il Consiglio Nazionale

Il Consiglio Nazionale è composto da 22 Consiglieri:

Furio Truzzi – Presidente

Gabriele Melluso – Vicepresidente

Mario Finzi – Presidente Onorario

Maria Antonietta Boselli – Segretario Generale

Benito Panariti – Tesoriere

Consiglieri: Antonio Balbis, Lorenzo Benoni, Roberto Brunelli, Roberto Capasso, Francesco Casile, Massimo Ferrari, Carmen Ferro, Davide Grisafi, Maurizio Ilari, Angela Mannarini, Gaetano Mazzarella, Stefano Modugno, Quirino Morelli, Alessandro Rocchi, Rosanna Stifano, Nicola Tosti Croce, Antonino Trapani

5.3.2 L'Ufficio di Presidenza

L'Ufficio di presidenza è composto da

Furio Truzzi – Presidente

Gabriele Melluso – Vicepresidente

Mario Finzi – Presidente Onorario

Benito Panariti – Tesoriere

Maria Antonietta Boselli – Segretario Generale

E inoltre Carmen Ferro, Angela Mannarini, Alessandro Rocchi, Rosanna Stifano.

5.3.3 Collegio Nazionale Sindacale e Collegio Nazionale dei Garanti

Il Collegio Nazionale Sindacale è composto da:

Melania Capasso, Patrizio Sinis, Franco Cirio. Supplenti: Maria Rita Arena e Gianluca Avanzi.

Il Collegio Nazionale dei Garanti è composto da:

Gianluigi Taboga, Francesco Olivo, Giuseppe Esposito. Supplente: Maria Desogus.

5.4 Comitati federati e altre partnership

5.4.1 Partnership con altre AACCC - Rete Consumatori Italia

AU insieme a Casa del Consumatore e Codici ha costituito nel maggio del 2015 Rete Consumatori Italia che svolge attività di volontariato per l'ascolto, l'accoglienza, l'assistenza e la tutela dei consumatori con i suoi 134 sportelli su tutto il territorio nazionale.

5.4.3 Il Gruppo di Acquisto Solidale

Nel 2017 ha costituito il gruppo di acquisto solidale riservato ai propri soci per favorire il consumo di prodotti etici, KM 0 e per l'acquisto di energia e gas ai migliori prezzi del mercato.

AU G.A.S. – Assoutenti Gruppo di Acquisto Solidale è un'associazione senza scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale per l'avvio di un nuovo modello di sviluppo globalmente sostenibile. L'associazione svolge, sulla base di progetti propri o concordati con altri, attività a favore delle persone e delle loro reti di relazione, a partire da quelle che sono in stato di maggior disagio senza discriminazioni di età, genere, cultura, religione, cittadinanza; ne promuove e sostiene, anche sul piano formativo, l'autorganizzazione e il mutuo aiuto.

L'Associazione si propone di svolgere le seguenti attività:

- promuovere acquisti collettivi di prodotti e servizi biologici, naturali, energetici, eco-compatibili, ecc.;
- promuovere la prevenzione atta al mantenimento della salute;
- istruire, formare e educare al consumo responsabile;
- lottare contro gli sprechi alimentari;
- stipulare convenzioni con aziende fornitrici di servizi;
- fornire assistenza ed informazione ai cittadini e ai soci nel settore alimentare, biologico, energetico, inerenti alle modalità di produzione e distribuzione, "ricette" per il corretto utilizzo, impatto ambientale, ecc.
- effettuare tutte le operazioni commerciali, finanziarie, immobiliari atte al raggiungimento dello scopo sociale.

5.5 Lo staff

5.5.1 Dipendenti

Nel 2018 lo staff di coordinamento nazionale è composto da 5 dipendenti

Maria Alliney (progetti) - Nicoletta Alliney (progetti e comunicazione) - Barbara Boselli (amministrazione) - Daniela Fiori (comunicazione e relazioni esterne) - Mirella Valci (segreteria).

5.5.2 Volontari

Cuore pulsante della vita associativa è l'attività gratuita e volontaria dei suoi dirigenti e soci professionisti e esperti che operano sia nell'accoglienza e nell'ascolto dei cittadini, consumatori e utenti sia nel fornire con professionalità servizi di consulenza, informazione e assistenza sempre con grande dedizione e sacrificio personale.

Le attività di volontariato sono regolate, nel nostro paese, da una legge quadro del 1991, la 266. Il volontariato è un bacino di valori che possono aiutare la società ad essere più coesa, più solidale, più responsabile, in una prospettiva di cittadinanza attiva. Il volontariato "non ha solo un valore economico misurabile, può consentire risparmi significativi per i servizi pubblici" ai quali non si deve sostituire, ma affiancarsi ad essi per essere di aiuto in tutti quei settori in cui il servizio pubblico non riesce ad essere presente.

5.6 Le sedi

L'elenco sempre aggiornato di tutte le sedi di Assoutenti sul territorio nazionale è disponibile all'indirizzo www.assoutenti.it/sedi

La sede nazionale si trova a Roma in Vicolo Orbitelli 10.

6. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Nel corso del 2018 Assoutenti ha dato il via ad una riorganizzazione delle attività di comunicazione, rafforzando la propria presenza su web e social con l'obiettivo di



aumentare la diffusione di informazioni importanti per il cittadino utente consumatore, veicolare con maggior forza i messaggi dei progetti cui partecipa e far conoscere maggiormente le proprie attività.

Il percorso ha portato significativi risultati per quanto riguarda la pagina facebook e il sito di

Assoutenti.

Facebook ha visto raddoppiare like e follower alla pagina (a giugno 2019 sono stati superati i 3000 like), oltre a un incremento continuo dei commenti, delle condivisioni e delle reazioni ai post, sempre dedicati a tematiche consumeristiche.



I post pubblicati nel corso del 2018 sono stati 149.

Il sito ha a sua volta mostrato una decisa crescita di visite: erano state 48.228 nel 2017, sono state 90.206 nel 2018.

L'ufficio stampa ha proseguito l'usuale attività, interfacciandosi

con i media in occasione delle prese di posizione ufficiali dell'associazione su temi ed eventi importanti del consumerismo italiano e delle principali iniziative da comunicare al pubblico. Sono stati inviati complessivamente 30 comunicati stampa.