



ASSOUTENTI

**BILANCIO
SOCIALE
2020**

Indice generale

LETTERA del PRESIDENTE	5
1. LA NOSTRA IDENTITÀ, LA NOSTRA MISSION	7
1.1 I nostri valori	7
1.2 Le nostre attività	8
1.3 Il nostro impegno, le nostre battaglie	8
1.4 La cultura del dialogo	10
1.5 L'organizzazione	10
2. LE ATTIVITÀ DI SPORTELLLO	12
2.1 Assistenza e consulenze	13
2.2 La conciliazione	14
3. DIFESA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, INIZIATIVE e RELAZIONI CON IMPRESE, ISTITUZIONI E ALTRE ASSOCIAZIONI	17
3.1 Trasporto pubblico, infrastrutture stradali e ferroviarie	17
3.1.1 Lettera al Ministro dei Trasporti	15
3.1.2 Le proposte di Assoutenti per gestire la “fase 2” della pandemia in totale sicurezza	18
3.1.3 Prudenza mascherina e segnalazioni alle associazioni dei consumatori per la “fase 2” dei trasporti	19
3.1.4 Mascherine gratuite per tutti i viaggiatori distribuite alle stazioni e non solo per i passeggeri Freccia	21
3.1.5 Rimborso in denaro per abbonamenti Trenitalia non fruiti: Assoutenti si è fatta carico delle conciliazioni	24
3.2 Servizi pubblici, tributi, risparmio	25
3.2.1 Diamanti da investimento	25
3.2.2 Autostrade gratuite e sicure	27
3.2.3 #Mister Prezzi 2020: il cittadino detective	29
3.2.4 Ristoro e rimborsi da Covid-19	31
3.2.5 Aiuti a famiglie e imprese	32
3.3 Settore assicurativo e bancario	34
3.3.1 Assicurazioni: basta scusa per negare i diritti	34
3.3.2 Assicurazioni: Subito una riforma seria della Rc Auto e dei contratti assicurativi	36
3.3.3 Rc Auto: I consumatori ottengono finalmente il contratto base	40
3.3.4 Settore bancario	42
3.4 Alimentazione, salute, farmaci	43
3.4.1 Mangiar bene per preparare le nostre difese immunitarie	43
3.4.2 Impegno per il riconoscimento della Fibromialgia	49

3.4.3 Consulenza specializzata medico-legale	49
3.4.4 Tutela della salute e webinar	50
3.4.5 Sicurezza Alimentare	50
3.4.6 Il Protocollo con Federfarma	50
3.5 Altre campagne di tutela dei consumatori	52
3.5.1 Bollette con fatturazione a 28 giorni	52
3.6 Forme di tutela dei consumatori e degli utenti	54
3.6.1 Risoluzioni extragiudiziali delle controversie	54
3.6.2 Azioni inibitorie	54
3.6.3 Tutela giurisdizionale	54
3.6.4 Class Action: nuova legge	56
3.7 Audizioni presso le Commissioni di Camera e Senato	56
3.8 Rafforzamento del movimento consumerista	58
3.8.1 Consumatori-sportivi tutelati e felici: accordo tra Aics e Assoutenti	58
3.8.2 Partecipazione al Forum del Terzo Settore	59
3.8.3 Collaborazione con Federcarrozzieri	60
3.8.4 A Ercolano con la Cooperativa Sociale Giancarlo Siani	60
3.8.5 L'adesione a Consumers' Forum	60
3.8.6 La collaborazione con OIC Osservatorio Imprese Consumatori	61
3.8.7 Protocollo d'intesa tra Assoutenti e Arcipesca Fisa	61
3.8.8 Servizio Civile Universale	61
4. PROGETTI, RICERCHE, INIZIATIVE PUBBLICHE E FORMATIVE	62
4.1 Energia Diritti a Viva Voce	62
4.2 SOS Educazione Finanziaria	62
4.3 Io Sono Originale	65
4.4 Nessuno E-scluso	66
4.5 Educazione finanziaria e collaborazione con ABI	71
4.6 Progetto PFR - Soggetto Organizzatore	73
4.7 Progetto Circular Lab	73
4.8 Micromobilità elettrica e servizi di sharing	74
4.9 Ludopatìa #nonèungioco	75
4.10 Expo Consumatori 2020: Terza <i>Virtual edition</i>	76
5. ATTIVITÀ SOCIALE E STAKEHOLDER	81
5.1 Gli iscritti	83
5.2 Gli organismi regionali e locali	83
5.3 Organi sociali	84
5.3.1 Il Consiglio Nazionale	84
5.3.2 L'Ufficio di Presidenza	85
5.3.3 Collegio Nazionale Sindacale e Collegio Nazionale dei Garanti	85

5.4 Altre partnership	85
5.4.1 Partnership con altre AACC - Rete Consumatori Italia	85
5.4.2 Il Gruppo di Acquisto Solidale	85
5.5 Lo staff	86
5.5.1 Dipendenti	86
5.5.2 Volontari	86
5.6 Le sedi	87
6. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE	87

LETTERA del PRESIDENTE



Care associate, cari associati, cittadine e cittadini, signore e signori rappresentanti delle istituzioni e delle imprese,

come ormai è consuetudine vi presento le attività che nel corso dell'anno abbiamo svolto per mantenere fede all'impegno di informare, assistere e tutelare i consumatori e gli utenti italiani.

Ci sono anni, nella storia, che portano il nome di un accadimento avvenuto nell'arco di 365 giorni. Questo è stato uno di quelli : il **2020**, l'anno del Coronavirus.

La pandemia ha caratterizzato la vita di tutti, tutti i mesi dell'anno, ma non ha fermato il lavoro che Assoutenti svolge quotidianamente dal 1982 e il 2020 ci ha visto ancora lottare per i temi che da sempre ci vedono in prima linea sul territorio nazionale, in particolare per la difesa della salute e l'applicazione delle giuste tariffe per tutti i dispositivi di protezione, l'efficienza del sistema di trasporti e mobilità del nostro paese, l'applicazione di giuste tariffe nei servizi pubblici, l'attenzione per l'educazione e l'informazione del cittadino utente consumatore a riguardo di tematiche sempre più centrali come il rispetto dell'ambiente, la crescita felice, il consumo circolare e lo sviluppo sostenibile.

E' stato molto bello incontrarsi con il mondo delle istituzioni, delle imprese e della società civile ad EXPO Consumatori 2020, la cui terza edizione seppur in *virtual editon* è stata un grande e importante successo.

Nel 2020 sono proseguiti progetti ormai consolidati come Io Sono Originale - che segna da anni la nostra lotta contro la contraffazione al fianco del Ministero dello Sviluppo Economico - e come il progetto Nessuno E-scluso attraverso il quale siamo al fianco dei cittadini che desiderano accedere ai servizi digitali e a tutti quelli che per diverse ragioni restano esclusi dai servizi pubblici.

E' stato avviato per la prima volta il Servizio Civile Universale.

I ragazzi selezionati hanno partecipato attivamente ai progetti di Assoutenti, operando in maniera sinergica, portando freschezza all'associazione, ma allo stesso tempo conquistando una formazione utile all'inserimento nel mondo del lavoro. Il Covid non ha impattato pesantemente sull'organizzazione del servizio civile. L'agilità attivata ha permesso la prosecuzione dei progetti avviati e di tutte le attività.

Il documento che vi presento è come sempre diviso in cinque parti:

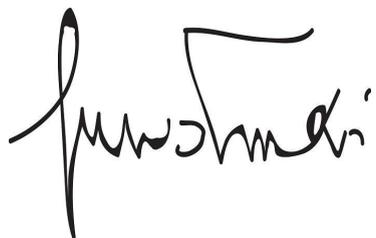
1. Identità e mission
2. Attività di sportello verso i cittadini e gli associati
3. Difesa dei diritti dei consumatori, iniziative e relazioni con imprese, istituzioni e altre associazioni
4. Progetti, ricerche, iniziative pubbliche e formative
5. Attività sociale

Segue la presentazione del Bilancio Economico.

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

Il Presidente

Furio Truzzi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Furio Truzzi', with a stylized flourish above the name.

1. LA NOSTRA IDENTITÀ, LA NOSTRA MISSION



ASSOUTENTI - Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici, si è costituita a Roma il 29 gennaio 1982 ed iscritta al Registro Nazionale della Promozione sociale presso il Ministero del lavoro al n. 208.

L'associazione fonda le sue radici nella storia del consumerismo italiano e europeo e nell'impegno civile, libero e volontario per il bene comune, per uno sviluppo sostenibile e una crescita felice che favoriscano elevati livelli di cittadinanza attiva, di coesione e protezione sociale, nonché la partecipazione dei cittadini e la loro inclusione per il pieno sviluppo della persona.

Oltre a contrastare qualsiasi vessazione e sopruso nel mercato e da parte della Pubblica Amministrazione, AU favorisce la partecipazione dei cittadini alle scelte delle istituzioni e il dialogo sociale con le imprese per affermare la sostenibilità consumeristica, la definizione di standard di qualità, il loro monitoraggio, la corretta e trasparente informazione in un mercato libero, basato sui principi di concorrenza e regolato da autorità garanti e indipendenti. Al fine di meglio tutelare i diritti individuali promuove la conciliazione paritetica e l'ADR (risoluzione non giudiziale delle controversie).

1.1 I nostri valori

AU è una organizzazione democratica, aperta a tutti i cittadini, italiani e stranieri, nel rispetto della parità dei sessi e delle convinzioni politiche e religiose di ognuno. E' autonoma e indipendente dal Governo e da qualsiasi forza politica, economica e sindacale. Promuove il federalismo solidale e il decentramento dei poteri. Le nostre attività si svolgono secondo il principio di sussidiarietà attraverso l'impegno dei soci.

L'Associazione ha fatto propri i valori della partecipazione sviluppando comitati locali e privilegiando i rapporti con il territorio nella sua azione di tutela e di proposta.

Federalismo, Indipendenza, Volontariato, Partecipazione sono i valori a guida del nostro lavoro quotidiano dedicato ai cittadini nella loro veste di consumatori e utenti.

1.2 Le nostre attività

L'associazione si occupa quotidianamente delle seguenti attività:

- tutela individuale e collettiva dei diritti dei consumatori e degli utenti dei 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 Il nostro impegno, 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. La sfida più recente è quella per la crescita felice.

Crescita felice

Assoutenti crede nell'importanza di ricercare una dimensione di crescita felice, in cui la sostenibilità consumerista giochi un ruolo centrale. Con questa convinzione organizza dal 2018 la manifestazione annuale EXPO Consumatori 4.0 che richiama i rappresentanti del mondo istituzionale, accademico, delle imprese e della società civile a confrontarsi sui temi dell'innovazione, della centralità della persona e dell'ambiente, della sostenibilità. Nel 2020 EXPO Consumatori si è svolto in Virtual Edition (si veda il paragrafo 4.10).

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 causati dalle misure di emergenza per il contenimento da contagio Covid-19, 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, ci siamo impegnati 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.

Contraffazione

Au è capofila di iniziative di lotta e progetti education contro la contraffazione per la tutela del made in. (si veda paragrafo 4.3)

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 impegnati per ottenere farmaci monodose e per la riforma del “mercato del farmaco” che va sottratto alla logica del profitto tutelando 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 a tutti i tipi di dipendenza per contrastarne la diffusione in particolare tra i giovani. Abbiamo sviluppato campagne e iniziative specifiche; Assoutenti è in prima fila nella lotta alla ludopatia (slotmachine, giochi e videogiochi d’azzardo) e 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:

Art.4 - Possono essere soci di APS – Assoutenti le persone fisiche e le associazioni di promozione sociale che si riconoscono nel presente Statuto, non hanno norme statutarie incompatibili con esso, ne condividono le finalità, si impegnano a realizzarle. Sono inoltre ammessi come soci altri enti del Terzo settore o senza scopo di lucro, a condizione che il loro numero non sia superiore al cinquanta per cento del numero delle associazioni di promozione sociale aderenti e comunque nei limiti di quanto previsto dal D.Lgs 117/2017.

Art. 9 - L'APS - Assoutenti svolge le sue attività tramite:

- a. le Associazioni Provinciali e Regionali*
- b. le Associazioni Nazionali di settore o di interesse*
- c. l'Associazione Nazionale*

L'organizzazione dell'APS - Assoutenti si ispira ai principi del federalismo solidale e al decentramento dei compiti istituzionali e organizzativi e si struttura attraverso associazioni che, aderendo con le modalità di cui all'art. 4, perseguono come scopo esclusivo la promozione e la tutela dei cittadini in quanto consumatore e utente e adottano la tessera nazionale dell'APS - Assoutenti quale propria tessera sociale.

Art.10 - Il modello associativo dell'APS – Assoutenti è basato sulla costituzione di associazioni provinciali e regionali. Chiunque sul territorio di appartenenza si obblighi a rispettare il presente Statuto e ad avere un numero di iscritti pari ad almeno lo 0,2 per mille della popolazione residente, fatti salvi i maggiori obblighi disposti da leggi regionali, può dar vita ad associazioni provinciali e regionali federate all'APS - Assoutenti.

Art.11 - Le Associazioni Regionali rappresentano lo snodo dei rapporti tra l'APS - Assoutenti e le associazioni provinciali verso le quali hanno poteri di coordinamento, di indirizzo, di vigilanza, in particolare sui progetti che godono di finanziamenti di enti pubblici e privati, e di commissariamento in caso di mancato funzionamento da adottarsi in accordo con APS - Nazionale.

Art. 14 - Sono organi nazionali di Assoutenti: il Congresso Nazionale, 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 ATTIVITÀ 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)	
 Casa, condominio e risparmio energetico	
 Sovraindebitamento, credito e risparmio	 Tutela della salute, sicurezza e qualità dei prodotti

- 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 2020 Assoutenti ha registrato **72.640 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.

E' stata invece fornita assistenza e consulenza tramite lo sportello fisico a 64 persone.

Sugli stessi temi sono state fornite **pareri e consulenze a 12.731 consumatori**.

Attraverso l'associazione sono stati inoltre presentati **3.305 reclami** e gestite **1.643 controversie di fronte a giudice di pace e tribunali civili**.

2.2 La conciliazione

Nel 2020 Assoutenti ha gestito con esito positivo 304 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 2020 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	Ania	A2a energia	Trenitalia	Astoi
Postemobile	Assofin	Acam Acque	Trenord	Consorzio Netcomm
Tim	Banco Posta	Acea Ato2s		

Teletù	Crif	Acea Ato 5		
Tim	Ctc	Acea Energia		
Vodafone	Experian	Acea Molise		
Wind3	Findomestic	Acqualatina		
	Intesa S.Paolo	Acquedotto Pugliese		
	Unicredit	Asmea		
		Aspen energia		
		Areti		
		Atena Vercelli		
		Bas Omniservizi		
		Edison		
		Enel Energia		
		Enel SEN		
		Eni gas&luce		
		Eon		
		Gesesa		
		Iren		

		Ireti		
		S.I.I.Terni		
		Sorgenia		
		Umbra acque		

3. DIFESA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, INIZIATIVE e RELAZIONI CON IMPRESE, ISTITUZIONI E ALTRE ASSOCIAZIONI

3.1 Trasporto pubblico, infrastrutture stradali e ferroviarie

Il tema del trasporto pubblico e delle infrastrutture stradali e ferroviarie è rimasto al centro dell'attenzione di Assoutenti anche nel 2020. Un impegno particolare è stato rivolto ai cittadini tutti, coinvolti nell'impossibilità di viaggiare e di spostarsi a causa della situazione pandemica, ma anche a quelli che nonostante le chiusure e i lockdown dovevano recarsi nel proprio posto di lavoro. Molte sono state le lettere e gli appelli alle istituzioni relativamente al miglioramento della mobilità italiana, anche nel contesto della pandemia.

3.1.1 Lettera al Ministro dei Trasporti

Il 12 marzo 2020 Assoutenti ha scritto al Ministro dei Trasporti e al Presidente Coordinamento delle Regioni per evidenziare alcune problematiche a cui era molto urgente provvedere nell'ambito del trasporto pubblico vista la situazione creatasi a causa della pandemia da Covid-19. Assoutenti ha sottoposto alcune criticità riguardanti il trasporto locale e le misure di contenimento del contagio da coronavirus covid19.

PROBLEMATICHE LEGATE ALLA SALUTE e quindi la necessità urgente di un intervento urgente atto ad **evitare che gli utenti, loro malgrado, non rispettino le misure stabilite** (mantenimento della distanza) se non usando il mezzo pubblico.

proposte:

– misura drastica di **interruzione del servizio per motivi sanitari**

– **obbligo di mascherina** per salire a bordo e per chi non l'avesse, l'applicazione di una sanzione pecuniaria.

PROBLEMATICHE LEGATE ALL'ECONOMIA

– auspicabile misura di sostegno al tpl che contempra anche la **necessità di rimborsare agli utenti i titoli di viaggio settimanali, mensili e annuali per il periodo di mancato utilizzo.**

Essendo consapevoli che le risposte dovevano essere costruite in un quadro più ampio che solo il governo poteva delineare, Assoutenti ha richiesto alle SSSL di farsene interpreti affinché trovassero la soluzione nelle sedi opportune con un unico imperativo: l'urgenza nell'attuare soprattutto quelle di tutela della salute pubblica.

[3.1.2 Le proposte di Assoutenti per gestire la “fase 2 “ della pandemia in totale sicurezza](#)

Durante l'approssimarsi, nell'aprile del 2020, della “Fase 2”, l'urgenza affrontata da Assoutenti ha riguardato essenzialmente la gestione dei flussi di persone, in particolare sui mezzi pubblici.

Per garantire la sicurezza, Assoutenti ha proposto delle misure raccolte in un documento inviato il 24 aprile 2020 alle figure istituzionali e alle aziende coinvolte (Assoutenti ha inviato le sue **proposte sul tema** al Ministro dei Trasporti Paola De Micheli, al Presidente Conferenza delle Regioni Stefano Bonaccini, al Coordinatore Commissione Trasporti Conferenza delle Regioni Fulvio Bonavitacola, oltre che al Presidente di ASSTRA Associazione delle aziende di trasporto pubblico locale e ad Orazio Iacono e Sabrina De Filippis, rispettivamente AD e Direttore Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia.)

1. **Mascherine e gel igienizzante gratuiti per tutti i passeggeri** : distribuzione gratuita delle mascherine agli abbonati ed agli acquirenti del biglietto presso

tutte le stazioni e gli altri punti vendita di titolo di viaggio aziendali o edicole/tabaccherie. Dispenser di gel igienizzante posizionati su ogni bus, filobus, metro e in tutti i vestiboli delle carrozze dei treni.

2. **Utilizzo di tutta la flotta di bus privati usati per turismo per aumentare l'offerta**, ovviamente sulla base di accordi e di intese tra gli Enti locali e le imprese private. La proposta potrebbe estendersi anche all'utilizzo dei Flixbus per i trasferimenti su distanze maggiori e tra regioni diverse.
3. **Incentivazione all'acquisto di apparati contactless** e trasformazione con tali tecnologie delle attuali obliterate.
4. **Incentivazione regionale allo smart working** attraverso istituzione di fondi ad hoc riservati alle Aziende che utilizzeranno questo strumento.
5. **Accesso ai convogli consentito solo previa prenotazione** (obbligatoria, e gratuita) del posto a sedere e **sistemi di accesso, almeno nelle stazioni più grandi, tali da consentire un check** di chi possiede valido titolo di viaggio.

Rispetto ai maggiori oneri derivanti dai provvedimenti suggeriti, Assoutenti ed il suo Presidente Furio Truzzi credono che sia compito del Governo provvedervi, integrando i rispettivi contributi ai vettori e alle regioni ed implementando con questa finalità il Fondo Trasporti.

3.1.3 Prudenza, mascherine e segnalazioni alle associazioni dei consumatori per la "Fase 2" dei trasporti

Sabato 2 maggio, Assoutenti insieme alle altre associazioni di consumatori (*Adiconsum – Adoc – Assoutenti – Adusbef – Cittadinanzattiva – Federconsumatori – Lega Consumatori – Mdc – Movimento consumatori*) ha avuto un incontro con Trenitalia per condividere e rimarcare le misure di sicurezza necessarie indispensabili a garantire una corretta

gestione della mobilità su rotaia in questa fase di emergenza del coronavirus a partire da lunedì 4 maggio e descritte in tutte le stazioni e su tutti i treni.

Le Associazioni dei consumatori hanno sottolineato l'impegno di Trenitalia e di tutto il gruppo FS ad assicurare misure severe per la sicurezza sanitaria e hanno fatto appello a tutti i viaggiatori e pendolari e ai loro comitati di applicare le indicazioni e assicurare un corretto rispetto delle disposizioni, in particolare nell'uso obbligatorio della mascherina e nel distanziamento, così come predisposto nelle stazioni e sui treni, e di segnalare alle associazioni dei consumatori (raggiungibili sui loro social, sui loro siti, sui loro telefoni, sulle loro mail) qualsiasi anomalia venisse riscontrata, al fine di aiutare il monitoraggio in tempo reale delle problematiche che fossero state manifestate.

Le Associazioni dei consumatori hanno chiesto di incontrare nuovamente, Trenitalia e le altre aziende del gruppo FS, Rfi e Grandi Stazioni, per fare il punto della situazione ed esaminare anche le problematiche della cosiddetta fase tre.

Infine le associazioni dei consumatori hanno deciso di scrivere una lettera urgente al Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e al Presidente del Coordinamento delle Regioni affinché fossero definite al più presto misure di sostegno economico per l'intero comparto della mobilità pubblica dal trasporto ferroviario a quello su gomma. Hanno chiesto al Ministro e ai presidenti delle regioni di convocare urgentemente un tavolo nazionale e tavoli regionali dedicati alla mobilità con le parti sociali (imprese, lavoratori, consumatori) per promuovere il lavoro agile e la flessibilità degli orari in entrata e in uscita al fine di modificare un modello di trasporto concentrato in alcune fasce orarie della giornata.

Le AA.CC., da ultimo, hanno sollecitato che fosse fatta presto chiarezza sui rimborsi per gli abbonamenti dei pendolari mentre per tutti i titoli di viaggio, anche l'alternativa del

rimborso in denaro in quei casi in cui i voucher non fossero stati utilizzati direttamente o ceduti ad altro passeggero.

3.1.4 Mascherine gratuite per tutti i viaggiatori distribuite alle stazioni e non solo per i passeggeri Freccia!

Il 19 maggio 2020 Assoutenti ha scritto una lettera al Presidente Conte per tornare a chiedere, come elemento imprescindibile per affrontare in sicurezza la fase due nei trasporti, la distribuzione gratuita di mascherine a tutti i viaggiatori di treni e bus che ne erano sprovvisti, a partire dalle stazioni ferroviarie.

La decisione di Trenitalia di fornire un “safety kit” composto da mascherina, gel disinfettante e guanti esclusivamente ai clienti che viaggiavano sulle Freccie è risultata essere una misura ridondante (considerato che l'utilizzo della mascherina era obbligatorio) e che pone all'attenzione il diritto di accesso alla salute uguale per tutti.

Per questo il Presidente di Assoutenti Furio Truzzi ha scritto una **lettera al Presidente del Consiglio** Giuseppe Conte, al Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome Stefano Bonaccini e all'Amm. Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A Dott. Gianfranco Battisti, per chiedere di distribuire gratuitamente le mascherine a tutti i viaggiatori che non ne possedevano. Il concetto di democrazia della salute non può fermarsi a bordo dei treni, degli aerei, degli autobus o di qualsiasi altro mezzo di trasporto collettivo: se nessuno deve rimanere indietro, è necessario mettere in condizione ogni italiano, abbiente o meno, utilizzatore di Frecciarossa o di Regionale,

di mettersi in viaggio (peraltro principalmente per lavorare e per contribuire al rilancio dell'Italia e non per diletto) alle medesime condizioni di sicurezza.

La lettera:

Abbiamo appreso da una comunicazione di Trenitalia che un *safety kit gratuito composto da mascherina, gel igienizzante per mani, guanti in lattice e poggiatesta monouso verrà offerto a partire dal 18 maggio a tutti i passeggeri di Frecciarossa e Frecciargento, a prescindere dal livello di servizio in cui viaggiano. Si tratta di un'ulteriore misura di profilassi per la tutela della salute a bordo dei treni dove l'uso della mascherina, alla stregua di tutti gli ambienti chiusi, resta obbligatorio.* (tale notizia è disponibile su <http://www.fsnews.it/it/focus-on/servizi/2020/5/18/trenitalia-frecce-safety-kit-covid.html>).

In questi difficilissimi giorni in cui gli Italiani si stanno rimettendo in gioco tornando al lavoro, impauriti ma fiduciosi del forte messaggio “*Nessuno resterà indietro*”, stiamo purtroppo constatando che sul tema della salute, collegata ai complessi problemi di una mobilità che deve garantire a tutti di viaggiare in sicurezza si aggiunge un fatto che, per quanto tecnicamente e commercialmente ineccepibile, rischia di diventare, per milioni di pendolari che quotidianamente utilizzano i treni “sussidiati”, ovvero Regionali e Intercity, un segnale di intollerabile “classismo”. Un po’ come tornare alla terza classe dell’anteguerra, dove ai meno abbienti veniva riservato il viaggio sul nudo tavolaccio con l’aggravante che ora non è in gioco la comodità del viaggio, ma la sicurezza per la salute di chi lo compie.

Distribuire gratuitamente safety kit, in tutte le stazioni ferroviarie italiane non è solo una richiesta doverosa che formuliamo alle SS LL e che invitiamo a prendere in grande considerazione per rimediare a questa discutibile iniziativa nella sua evidenza comunicativa: è un atto dovuto ai pendolari tutti che fino ad oggi non sono stati neppure

messi in grado di acquistare mascherine, gel igienizzanti, guanti in lattice e tantomeno poggiatesta monouso nelle principali stazioni del paese.

Siamo certi che per ognuno di Loro sia importante e prioritario affrontare questa nuova fase economica e sociale all'epoca del covid 19, proprio nel momento della ripartenza, con il piede giusto: dando ai cittadini la certezza che, tra gli oltre cento miliardi investiti dal Governo, dalle Regioni e da Ferrovie dello Stato, c'è capienza di spesa per assicurare a tutti i viaggiatori il safety kit e non solo per alcuni di essi.

Il concetto di democrazia della salute non può fermarsi a bordo dei treni, degli aerei, degli autobus o di qualsiasi altro mezzo di trasporto collettivo. Per quanto tecnicamente ci è noto che Trenitalia non fa altro che sostituire il proprio kit di benvenuto (bevanda e snack) precedentemente omaggiato alla clientela Premium ed esteso ora, nella nuova versione safety, visto lo scarso numero di passeggeri a tutta la clientela di Frecciarossa e Frecciargento, rileviamo che per quanto una logica meramente economica lo consenta vale il primato della scelta politica compiuto da questo Governo e dall'intero paese che nessuno vada lasciato indietro.

Nessuno che viaggia va lasciato indietro perché questo significa mettere in condizione ogni Italiano, abbiente o meno, utilizzatore di Frecciarossa o di Regionale, di mettersi a farlo (peraltro principalmente per lavorare e per contribuire al rilancio dell'Italia e non per diletto) alle medesime condizioni di sicurezza.

Chiediamo pertanto un Loro intervento immediato per riportare tutti i cittadini uguali di fronte al diritto fondamentale alla salute. In altri tempi sarebbe stato solo un gesto di discutibile classismo, in questi giorni appare come una discriminazione assolutamente irricevibile.

Confidiamo dunque che, grazie alle Loro sensibilità, nei prossimi giorni a tutti i viaggiatori e agli abbonati di Trenitalia (indipendentemente dalla tipologia di treno) sia fornito ad ogni viaggio un safety kit gratuito da parte dell'Impresa Ferroviaria.

Attendiamo un pronto riscontro dalle SS LL e formuliamo gli auguri più sinceri di buon lavoro a vantaggio di tutti gli italiani: nessuno resterà indietro.

Il Presidente di Assoutenti

Furio Truzzi

3.1.5 Rimborso in denaro per abbonamenti Trenitalia non fruiti: Assoutenti si è fatta carico delle conciliazioni

Dopo una lunga fase di confronto con le Regioni sul sito di Trenitalia furono stabilite le modalità per richiedere il rimborso in ogni Regione (con una scadenza : 31 ottobre 2020)

Assoutenti, e i Comitati Pendolari con essa federati, avevano ripetutamente e pressantemente richiesto al Ministero dei Trasporti, al Coordinamento delle Regioni e a Trenitalia di prevedere tra le modalità di rimborso anche quella in denaro, anziché prevedere esclusivamente il rilascio di voucher di importo pari all'ammontare del valore dei giorni non fruiti o, in alternativa, la proroga della validità dell'abbonamento medesima. La motivazione evidente e di buon senso era la constatazione che molti abbonati non avrebbero più avuto necessità di viaggiare per recarsi fisicamente sul posto di lavoro o, comunque, avrebbero viaggiato molto più sporadicamente rispetto a quanto accadeva prima dell'inizio della pandemia.

Di fronte al silenzio di Ministero e Regioni, Assoutenti ha registrato con soddisfazione la disponibilità della Direzione Regionale di Trenitalia che tuttavia si è dovuta adeguare alle scelte delle istituzioni.

A questo punto non rassegnandosi **Assoutenti ha comunicato che si sarebbe fatta integralmente carico di promuovere, per coloro che lo avessero richiesto, un tentativo di conciliazione con Trenitalia** per ottenere, anche in conformità alla vigente normativa UE, un ristoro in denaro.

La richiesta è stato precisato che poteva essere assunta, sempre per il tramite di Assoutenti, anche da parte di titolari di abbonamenti sovraregionali nonché Intercity.

Per promuovere la propria richiesta di rimborso in denaro Assoutenti ha predisposto la mail nessunoescluso@assoutenti.it alla quale i pendolari potevano scrivere e fare ognuno la propria richiesta.

3.2 Servizi pubblici, tributi, risparmio

3.2.1 Diamanti da investimento



Anche nel 2020 Assoutenti continua a seguire il caso **dei diamanti da investimento**. Della questione, Assoutenti si occupa dal 2018, assistendo

decine e decine di risparmiatori in tutta Italia, monitorando la commercializzazione dei prodotti, valutandone la correttezza e segnalando all'Antitrust le eventuali pratiche commerciali scorrette.

Assoutenti ha seguito il caso del fallimento della Società IDB che si occupava della vendita dei diamanti da investimento. Il caso diamanti da investimento, negli ultimi anni si stima abbia fatto realizzare un fatturato di miliardi sulla pelle di decine di migliaia di risparmiatori ed è sfociato in diverse vicende giudiziarie.

3.2.2 AUTOSTRADE GRATUITE E SICURE

15/01/2020 - La proposta di Assoutenti di fronte alla gravissima situazione autostradale, in particolare delle tratte adriatiche e del ponente ligure è semplice e immediatamente praticabile qualunque sia la decisione che il governo adotterà sulle concessioni: gratuità immediata per le tratte autostradali impercorribili e genio militare subito in campo per un piano di emergenza che riporti al più presto la sicurezza sulle infrastrutture a rischio. E' quanto chiede Assoutenti nelle persone del Presidente nazionale Furio Truzzi, del vicepresidente Gabriele Melluso insieme a Maurizio Ilari, Laura ragazzi, Gianni Taboga, Rosanna stifano, Manola Giorgini, Quirino Morelli, responsabili provinciali e regionali della Liguria, delle Marche, dell'Abruzzo e delle province di Ancona, Pescara, Genova, Savona e Imperia.

La richiesta è stata avanzata tramite una lettera inviata a Autostrade per l'Italia, alla sua holding Atlantia, al presidente del consiglio e ai Ministri dei Trasporti e della Difesa. *"Abbiamo da fronteggiare un bollettino di guerra che in particolare negli ultimi giorni riguarda una A14 segnata da code interminabili e traffico paralizzato, con mezzi pesanti*

costretti a riversarsi sulle strade statali e disagi inauditi per i viaggiatori e per gli abitanti dei comuni costieri” spiega Truzzi a nome di tutti i dirigenti di Assoutenti. “Lo stesso scenario nel ponente ligure con i gravissimi problemi che hanno riguardato (e purtroppo in diversa misura ancora riguardano) la A6, la A10 e la A26. Si tratta di una situazione inaccettabile che va risolta affrontando due temi: gratuità e sicurezza”.

Per quanto riguarda il tema della gratuità Assoutenti ritiene che la proposta di un rimborso per chi ha subito disagi (possibilità peraltro limitata solo ad alcune giornate e a chi possa dimostrare di aver percorso una determinata tratta) sia del tutto inefficace. Va invece e al più presto inserita nella Carta dei Servizi di Autostrade la gratuità del transito in base al principio generale di un azzeramento delle tariffe applicato ogni volta che il servizio scende al di sotto di determinati livelli di efficienza.

“Se un tratto di autostrada diventa impercorribile è chiaro che gli standard minimi di servizio vengono meno: in questi casi Autostrade dovrebbe rendere gratuito il transito fino a quando la situazione non viene riportata a normalità. Gli extraprofitti degli ultimi anni, credo, possano consentire agilmente l’introduzione di questo principio da parte dei concessionari” dice Truzzi. “Mi rivolgo direttamente ai nuovi AD di Autostrade Roberto Tomasi e Carlo Bertazzo di Atlantia, cui faccio gli auguri per il nuovo incarico, al capo del governo Giuseppe Conte che ho avuto modo di conoscere e apprezzare durante gli incontri per il ponte Morandi, al Ministro dei Trasporti Paola Demicheli e al suo collega della Difesa Lorenzo Guerini: introduciamo da subito la gratuità per i tratti interessati da questi gravissimi disservizi, così com’è successo a Genova dopo il crollo del Morandi e su alcune tratte molto limitate della Liguria e mettiamoci al lavoro per un piano straordinario della sicurezza della rete autostradale che coinvolga anche l’esercito”.

Assoutenti inoltre ritiene che al Paese e ai cittadini sia dovuto una rapida messa in sicurezza di ponti e gallerie, risultato che potrebbe essere raggiunto con la mobilitazione del genio militare in tutti quei tratti di cui è emerso lo stato di pericolosità e degrado. *“Le indagini scaturite da disastri come quello sulla Napoli-Canosa nel 2013 e come quello più recente del Morandi a Genova, insieme agli episodi che continuiamo a veder accadere sulle nostre autostrade, mostrano l’assoluta inaffidabilità della filiera dei controlli e della manutenzione messi in atto negli ultimi anni” dice il Presidente Truzzi.*

“Per questo non abbiamo paura di dire che occorrerebbe un intervento del nostro esercito per supportare tutte le operazioni necessarie a rimettere in sicurezza le infrastrutture italiane”.

Assoutenti si batte sin dalla sua nascita per i diritti degli utenti e dei consumatori e ha sempre avuto a cuore i temi dei trasporti, della mobilità e delle infrastrutture:

“Sono temi che oggi vorremmo declinare al futuro, inserendoli nella cornice di uno sviluppo sostenibile e di una crescita felice” conclude Truzzi chiedendo sostegno ai presidenti delle regioni e ai sindaci impegnati contro i disservizi della rete autostradale.

“Uno slancio in avanti che per il nostro Paese rischia di diventare impossibile se non si risolvono questioni di civiltà e di rispetto dei cittadini, come quello di tariffe commisurate a servizi sicuri al 100% per gli utenti”.

3.2.3 #MISTERPREZZI2020: il cittadino-detective che segnala alle autorità le speculazioni sui prezzi di mascherine, gel disinfettanti e generi di prima necessità.

Durante la prima fase della Pandemia, a seguito del caso delle mascherine “d’oro” vendute a Perugia e le centinaia di segnalazioni ricevute da tutta Italia, Assoutenti ha



lanciato un'iniziativa:

[“Mister Prezzi 2020”](#)

L’iniziativa aveva come scopo quello di combattere il fenomeno dello sciacallaggio sui prezzi di presidi di protezione individuale come mascherine e gel disinfettanti e ogni altro fenomeno speculativo, in

particolare sui generi di prima necessità, che sfrutti il momento di emergenza. Assoutenti ha deciso di offrire a ogni cittadino consumatore la possibilità di collaborare

per individuare e segnalare alle autorità i casi più gravi sul territorio nazionale di rincari ingiustificati e portarli all'attenzione dei media e delle istituzioni.

Sono state ricevute oltre 3.600 segnalazioni e i 233 casi più gravi sono stati portati all'attenzione delle autorità giudiziarie, finalizzando 52 esposti ad altrettante procure della Repubblica.

“Sappiamo di poter contare su dieci, cento, mille #MisterPrezzi2020 che, mossi dall'indignazione e dal proprio senso civico, ci stanno già aiutando a monitorare quello che accade nel Paese” spiega Furio Truzzi Presidente di Assoutenti. Dopo i casi documentati di siti web e commercianti all'ingrosso repressi dalla Guardia di Finanza, alla quale va tutto il sostegno di Assoutenti, in questi giorni in diverse farmacie di Perugia (Farmacia San Lorenzo di Viale San Sisto e Farmacia Comunale di Via Pergolesi), si stanno vendendo mascherine monouso senza alcun filtro di protezione a 14/15 euro al pezzo con un aumento del 1500%! Assoutenti le ha individuate e ha deciso di raccogliere in un libro nero i nomi e gli indirizzi degli esercizi commerciali e siti web in cui si verificano episodi simili, offrendo a chiunque, lui o lei, la possibilità di diventare “#MisterPrezzi2020” e inviare le foto del prodotto acquistato e dello scontrino. *“Di tutto quanto ci verrà segnalato – spiega Furio Truzzi – daremo notizia ai media, alle istituzioni e alle autorità preposte, perché si attivino nei controlli e verifichino in particolare gli aspetti penalmente rilevanti”.* *“Nel caso di Perugia, dopo la nostra segnalazione all'Ordine dei Farmacisti (che è prontamente intervenuto), al Ministero della Sanità e al Nucleo Repressione Frodi della Guardia di Finanza, ci siamo mossi con un esposto alla Procura della Repubblica”* aggiunge.

Assoutenti informerà costantemente il presidente del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti e sottosegretario allo Sviluppo Economico, Alessia Morani, che per l'associazione è un po' la madrina di #Mister Prezzi 2020, il nuovo “eroe” civico ispirato alla figura del

Garante dei Prezzi introdotto dal Governo nei primi anni 2000. *“Proprio del Governo abbiamo bisogno”* conclude il Presidente di Assoutenti *“perché avvii al più presto un tavolo di raffreddamento e sterilizzazione dei prezzi dei presidi di protezione individuale, come mascherine, gel disinfettanti e generi di prima necessità, con le associazioni di categoria delle imprese produttrici e distributrici e con quelle dei consumatori. La strada da percorrere è anche quella di un autoregolamentazione, per arginare il più possibile il ripetersi di episodi di sciacallaggio e speculazione”*. Assoutenti ha quindi attivato una mail per ricevere tutte le segnalazioni all’indirizzo *“misterprezzi@assoutenti.it”* ed un numero whatsapp : 351/7353200

3.2.4 RISTORO E RIMBORSI DA COVID-19: Concerti, eventi culturali e attività sportive

Rispetto al ristoro di beni già acquistati e non fruiti a causa della pandemia e stabilito il termine del 18 agosto per richiederne il rimborso, in una lettera Assoutenti specifica che la scelta tra voucher e rimborso in denaro, dovrebbe spettare al consumatore.

Lettera al Sottosegretario Morani con le proposte di Assoutenti, Adusbef, Assoconsum, Confconsumatori, CTCU e Movimento Consumatori

Roma, 24 luglio 2020 - E' troppo stretto il termine alle richieste di rimborso per le prestazioni non offerte durante il periodo di lockdown che esce dalla conversione in legge dei Decreti Rilancio e Cura Italia (L. 77/2020): di fatto i consumatori hanno tempo dal 18 luglio al 18 agosto per chiedere il rimborso (o comunque soli 30 giorni se l'evento viene cancellato dopo). Inoltre, la scelta se rimborsare in denaro o per voucher la fa l'impresa, e non il consumatore. Assoutenti, Adusbef, Assoconsum, Confconsumatori, Movimento Consumatori e CTCU - Centro Tutela Consumatori e Utenti hanno chiesto al Sottosegretario allo Sviluppo Economico e Presidente del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti Alessia Morani di farsi portavoce con il Governo di alcune proposte migliorative dell'assetto normativo che regola la richiesta di ristoro per beni e servizi già pagati e poi non goduti durante il lockdown. *“Un passo avanti e due indietro”* questo il commento delle Associazioni riguardo alle nuove norme in vigore con la conversione del

decreto rilancio che riguardano in particolare le attività sportive (art.216 Decreto Rilancio) e i biglietti per attività culturali (art.88 Decreto Cura Italia). “Il passo avanti lo si ha dalla conferma che per i servizi non prestati vi è diritto al rimborso – due passi indietro poiché la scelta tra voucher e rimborso in denaro spetta all’impresa, e poiché per far valere le proprie richieste è concesso un termine fin troppo breve, per giunta nel periodo vacanziero per eccellenza”. Le associazioni segnalano anche un effetto confusione che complica ulteriormente le procedure di ristoro da parte di utenti e consumatori, dovuto al rimando interno tra le norme (quella contenuta nel "Cura Italia", se non esaminata insieme al "Rilancio", parrebbe addirittura dire che il termine sia già scaduto, ma fa testo sempre il 18 agosto 2020) e alla disomogeneità del metodo che si è scelto di applicare ai diversi settori oggetto di richiesta rimborso/voucher. Per la cultura si prevede infatti esclusivamente un voucher da utilizzarsi entro 18 mesi, per le attività sportive si può da subito chiedere il rimborso, mentre per altri settori le regole sono ancora diverse: per i viaggi cancellati il rimborso diventa realtà solo in caso non sia possibile utilizzare il voucher entro 12/18 mesi (art. 88 bis Decreto Rilancio), per gli abbonamenti al trasporto ferroviario e locale si parla di rimborso o estensione temporale del titolo di viaggio senza entrare nel merito delle tempistiche (art.215). Le associazioni chiedono quindi al Governo di intervenire per: - concedere ai consumatori un anno di tempo dall’entrata in vigore delle misure di lockdown per richiedere il rimborso o l’emissione del voucher. È inaccettabile concedere solo 30 giorni e con una scadenza che va a ricadere in pieno periodo estivo. - un modus unico, che preveda sempre un margine di negoziabilità a favore del rimborso, da applicare a tutti i settori in cui si configura la possibilità di ristoro. Una soluzione potrebbe essere quella di adottare la misura pensata per i viaggi, laddove i voucher non siano utilizzati entro 12/18 mesi diventano rimborsabili. Il voucher si adatta bene alle esigenze delle imprese ma spesso non è la soluzione adatta al consumatore (specialmente quando questo si trova in difficoltà economiche). - modalità semplici, immediate e non onerose per ottenere il ristoro. “Ci eravamo espressi a favore di un intervento risolutivo ad hoc delle tante questioni giuridiche irrisolte - concludono le scriventi - ma il legislatore, per sciogliere il nodo delle richieste di rimborso, ha dato per il momento una chiara preferenza alle

esigenze delle imprese: ci aspettiamo ora un intervento per riequilibrare le cose tenendo conto anche delle esigenze dei consumatori”.

3.2.5 Aiuti a famiglie ed imprese

Assoutenti propone in un emendamento al Decreto Liquidità depositato dall’On. Berardini del M5S di sospendere per 6 mesi i piani omologati di “rientro” dal sovraindebitamento.

Roma, 05/05/2020 - Nel contesto di emergenza in cui versa il Paese, un problema che potrebbe presto riguardare decine di migliaia di persone è quello della sospensione dei piani omologati per rientrare da crisi da sovraindebitamento. La legge 3 del 2012, conosciuta anche come “Salva Suicidi”, permette ai debitori di dilazionare i debiti proponendo un piano di rientro in accordo con i creditori e omologato da un giudice, ma è prevedibile che chi ne stesse usufruendo al momento dello scoppio della crisi ora non riesca più a rispettare il piano di rientro. “Si sono presi finora provvedimenti importanti per famiglie e imprese - spiega Furio Truzzi Presidente di Assoutenti - ma non è stata prevista alcuna misura per consentire la sospensione dei piani omologati nei casi di comprovata difficoltà economica”. “Siamo felici - prosegue - di aver collaborato con l’Onorevole Fabio Berardini del M5S, membro della Commissione Attività Produttive e profondo conoscitore del mondo dei consumatori, per un emendamento che affronta questo problema”. “Abbiamo proposto un emendamento all’art. 9 del “Decreto Liquidità” finalizzato alla sospensione per sei mesi di tutti quei piani in cui il debitore, persona fisica o giuridica, abbia subito una riduzione del reddito” spiega l’on. Berardini. La proposta prevede la sospensione dei piani del consumatore e degli accordi di composizione della crisi nei confronti delle persone fisiche come previsto dall’art. 1, co. 1, Decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 25.03.2020. “Ad oggi l’unico strumento a disposizione del debitore beneficiario degli strumenti di questa legge” aggiunge il Vice Presidente di Assoutenti Gabriele Melluso “è il deposito di un’istanza di modifica da avanzare al giudice, con allegata una nuova attestazione di fattibilità da richiedersi ad un professionista”. Si tratta di un percorso non adeguato alle esigenze di celerità e semplificazione dell’emergenza che il Paese sta vivendo: Assoutenti e l’On.

Berardini si sono trovati concordi nel rilevare come tale situazione necessiti una risposta diversa e urgente. L'emendamento proposto oggi ha già raccolto anche il parere tecnico positivo da parte del Ministero dello Sviluppo Economico. "Da parte nostra auspichiamo infine un intervento del Governo per istituire un fondo ad hoc - aggiunge il Presidente Truzzi - utile a evitare che i beneficiari della sospensione non si trovino poi a dover pagare gli interessi nel frattempo maturati". "Tale fondo - conclude - sarebbe di vitale importanza anche una volta conclusa la fase emergenziale: potrebbero infatti attingervi tutti quei soggetti che oggi non accedono alle tutele perché impossibilitati a coprire i costi dei professionisti incaricati di redigere il piano di rientro". Alla stesura dell'emendamento hanno collaborato l'Avv. Claudio Liguori dello Sportello del Debitore di Assoutenti Campania e il dottor Vincenzo Di Paolo, membro della Commissione per l'attuazione della Riforma Rordorf 2 presso il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti (già Membro della commissione sul sovraindebitamento presso il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti).

3.3 Settore assicurativo e bancario

3.3.1 Assicurazioni: basta scuse per negare i diritti

Assoutenti ha chiesto, sottolineandone l'urgenza, una riforma organica della RC Auto e dell'Ivass chiedendo comunque all'Antitrust di proseguire con determinazione la sua azione di censura nei confronti delle compagnie di assicurazione.

COMUNICATO STAMPA Roma, 11/12/2020 - Non basta la drammatica contingenza pandemica per frenare lo strapotere delle compagnie nel negare, ridurre, rallentare il diritto dei danneggiati ad ottenere un equo risarcimento. La problematica sollevata dalla recente contestazione dell'Antitrust restituiscono un quadro inquietante secondo il quale le tre principali compagnie assicuratrici ALLIANZ, GENERALI, UNIPOL-SAI, i market maker del settore, adotterebbero strategie dilatorie per negare ed erodere i diritti dei loro clienti. La segnalazione di tale Autorità di garanzia del mercato e della concorrenza, per altro, è conseguenza di un mancato intervento dell'IVASS, che, secondo la normativa in vigore, avrebbe dovuto sanzionare con decisione tali comportamenti

sistemici come è stato ripetutamente richiesto dai consumatori. Tralasciando le dietrologie, che vorrebbero attribuire l'assenza di severità alla presenza, nei quadri apicali dell'IVASS, di un ex consulente dell'Unipol, una delle compagnie soggette a segnalazione, riteniamo che urga una riforma radicale dell'Istituto volto a trasformarlo in una "casa di vetro" in cui le opacità del passato e del presente siano definitivamente eliminate. Se dalla padella della defunta ISVAP siamo passati alla brace dell'IVASS, è pressoché "obbligatorio" rivolgersi all'unico soggetto attivo nei confronti dello strapotere delle assicurazioni e auspicare che l'Antitrust già fortemente impegnato nel settore assicurativo prenda provvedimenti esemplari, non solo sulla materia oggetto della segnalazione effettuata ma anche su altre questioni oggetto di attenzione. A tal proposito urga un intervento sulle ristrette valutazioni delle auto usate e sui cosiddetti "danni antieconomici" del tutto favorevoli alle compagnie assicuratrici e limitanti dei diritti dei consumatori a un equo risarcimento dei danni subiti. "E' inoltre improcrastinabile disboscare i contratti da un ginepraio di clausole vessatorie - dichiara Furio Truzzi Presidente Assoutenti - che costringono l'assicurato a navigare in confuse nebulose contrattuali che assomigliano ad una tavola da gioco dove il banco, ovvero le assicurazioni, vince sempre". Le assicurazioni, anticicliche rispetto alla grave recessione economica, stanno, secondo dati ANIA, guadagnando miliardi di euro derivanti dall'attuale crollo della frequenza di sinistri e quindi di risarcimenti da pagare. Inoltre si fermi subito l'extra profitto derivante da comportamenti elusivi e da clausole contrattuali capestro da eliminare immediatamente. I consumatori italiani non sono fessi e tali comportamenti, se non corretti, pregiudicano la reputazione delle imprese dissuadendo i consumatori dal contrarre altri rischi più complessi di una semplice polizza RC Auto, resa ormai un prodotto incomprensibile e ingannevole. Urge infine una riforma organica seria basata su seguenti punti che consentirebbero più concorrenza, più mercato e più diritti: - Estensione durata del premio assicurativo in relazione alla riduzione degli eventi. Nel settore RC Auto e Danni si proroghino di almeno tre mesi e per legge la durata dei certificati di assicurazione - Portabilità del certificato assicurativo (sul modello di quanto già accade nella telefonia), per ridurre i premi, visto l'ampio utile di cui godono le compagnie. - Credito di imposta per chiusura di posizioni radicate in giudizio: concedere al debitore, in questo caso le assicurazioni, un credito di imposta direttamente proporzionale all'importo da risarcire e inversamente proporzionale al

livello di radicamento in giudizio con lo scopo di liberare i tribunali da centinaia di migliaia di cause civili pendenti. - Riduzione dei termini per la risposta ai reclami da 45 giorni a 20 giorni. Le compagnie assicuratrici in tale periodo hanno assolutamente tempo e personale per rispondere nei termini di legge. - Inasprimento delle sanzioni, fino alla revoca dell'autorizzazione all'attività assicurativa alle assicurazioni che non si sono ancora adeguate a fornire chiare informative pre-contrattuali. E' noto che molte compagnie ancor oggi non hanno semplificato i contratti, le informative, lasciando ancora gli assicurati in una giungla di clausole difficilmente comprensibili e spesso vessatorie. - Accorciamento termini di legge e sanzioni: per le pratiche già istruite e mature per la liquidazione non vi devono essere dilazioni termini di pagamento o mancate sanzioni da parte dell'Organismo di Vigilanza. - Eliminazione delle clausole limitative del risarcimento integrale, per evitare che la vittima di un incidente subisca indebite decurtazioni del danno. - Il contratto base per consentire finalmente ai consumatori di comparare le offerte per la sola RC auto. Fallite monte tentativi di comunicare il prezzo reale di una polizza perché manca tale dato. - Misure atte ad incentivare l'introduzione di operatori esteri così da incentivare la concorrenza. - Rottamazione del risarcimento diretto e ritorno ad un sistema di responsabilità civile pura, dove "chi rompe paga" e chi paga possa accertare con scrupolo il danno. - Riparazioni a regola d'arte ripartendo dalla norma della Legge sulla Concorrenza che prevedeva la costituzione di un tavolo tra ANIA, Riparatori e Consumatori. - Scatola nera: è necessario mettere mano a tutto l'impianto normativo che ne regola l'utilizzo per evitare che lo strumento, nato con finalità antifrode, venga utilizzato con finalità di pricing - Riforma Autorità di Vigilanza: è anomalo aver passato le competenze in materia di assicurazioni alla Banca d'Italia. Occorre ripristinare il controllo del Parlamento, con rigorose procedure di selezione nella nomina dei quadri apicali.

3.3.2 Assicurazioni - Subito una riforma seria della RC auto e dei contratti assicurativi: più concorrenza, più diritti, più sicurezza

Anche nella dolorosa tempesta dell'epidemia, l'ANIA non ha perso purtroppo l'occasione per mescolare le carte. Nel 2019 **i bilanci delle compagnie di assicurazione sono**

stati floridissimi e nel 2020, a fronte di una minore raccolta premi nel comparto vita e danni si è registrato, come è ovvio, un aumento esponenziale del rapporto sinistri/premi dovuto alla minore frequenza complessiva degli eventi risarcibili o indennizzabili.

In buona sostanza si presume un'ottima redditività dei premi raccolti consentendo al settore di uscire benissimo dalla crisi pandemica.

Il 19 ottobre 2020 l'**assemblea annuale di ANIA** era l'occasione giusta per un settore, quale quello assicurativo, del tutto anticiclico rispetto all'attuale crisi, per fare una operazione "simpatia" per il futuro, per cercare di **risolvere gli annosi problemi della sottoassicurazione degli italiani**, soprattutto nel settore danni, per proteggere al meglio un bene come la casa, per esempio, ma anche per implementare prodotti seri e privi di rischio per alimentare la previdenza complementare.

Niente di tutto questo, anzi pare del tutto fuori luogo, per non dire grottesco, da parte della Presidente Farina chiedere ancora, come un disco rotto, la riduzione dei risarcimenti dei sinistri per chi ha subito lesioni gravi o gravissime quando, nella RC auto, nel 2019 sono stati contabilizzati 645 milioni di EURO di profitti e la legge sulla concorrenza e numerose conferme giurisprudenziali hanno fissato che tali valori devono essere basati sulle cosiddette Tabelle Milanesi. Ma ancora pare grottesco osservare un parere dell'ANIA contrario a riconoscere il costo, peraltro modesto, della sanificazione dei veicoli in uscita dalle carrozzerie quale voce di danno conseguente al sinistro.

Con queste piccole micragnosità si gioca la reputazione e la credibilità di un comparto che raccoglie 140 miliardi di premi perché ANIA sostanzialmente invita le imprese

associate a mettere a rischio la salute dei loro clienti per pochi EURO in un periodo di grave recrudescenza del virus.

In merito al problema truffe, sempre purtroppo di moda, se ANIA vuole seriamente debellarle combatta a tutto campo anche con le associazioni dei consumatori e contro chiunque le commetta. Quindi anche contro le compagnie che alla fine, e solo dopo iter lunghi e tortuosi, devono pagare con ritardi siderali molti “falsi positivi” ovvero sinistri che truffe non erano ma solo errori derivanti da maliziose ed errate letture dei “big data”. ANIA avrebbe potuto fare propria la battaglia dei consumatori perché le Forze dell’Ordine, le ASL ed il Sistema Nazionale per la Protezione Ambientale (rappresentato nelle regioni dalle specifiche agenzie) denunciino ed accompagnino alla regolarità o alla chiusura, le troppe officine che non adempiono ai 64 adempimenti dovuti con il solo risultato di inquinare l’ambiente, non rispettare i propri lavoratori, fornire un servizio non garantibile, operando in regime di concorrenza sleale nei confronti di quanti rispettano le regole.

Solo così, puntando il dito su ogni stortura, le proprie prima che quelle altrui, quelle cioè di talune compagnie assicuratrici che ANIA rappresenta, potranno sostenere di combattere veramente “le truffe”. Si apra dunque una nuova era di correttezza. È necessario inoltre che ANIA assuma un ruolo etico favorendo più concorrenza, più diritti, più sicurezza nel mercato favorendo la reale indipendenza dei propri collaboratori (periti, agenti, medici e carrozzieri) oggi al contrario costretti ad obbedire pedissequamente a direttive direzionali che contrastano palesemente con i codici deontologici delle professioni di riferimento. “Il mercato assicurativo ha giovato dell’assenza di sinistri consolidando il suo assetto non concorrenziale e maturando utili da capogiro” ha dichiarato Furio Truzzi, presidente nazionale di Assoutenti, aggiungendo che “va subito introdotta la norma sulla portabilità dei certificati

assicurativi e attivate le disposizioni necessarie perché possano agevolare l'immediato smaltimento del contenzioso RC auto. È necessario liberare i tribunali da decine di migliaia di cause pendenti e soddisfare i diritti dei danneggiati che da troppo attendono un equo risarcimento”.

“E' ora di depurare i contratti da clausole vessatorie e complesse che comprimono i diritti degli assicurati nella loro debole veste di danneggiati: questa è stata una delle conseguenze distorsive del cosiddetto risarcimento diretto” ha aggiunto Sonia Monteleone, responsabile settore assicurativo Movimento Consumatori, “il semplice diritto di scelta del riparatore di fiducia, sancito dalla legge, sia profondamente minato da informazioni errate date dalle compagnie assicuratrici”.

Assoutenti e Movimento Consumatori hanno così avanzato delle proposte per il mercato assicurativo:

1. Portabilità certificato assicurativo (sul modello di quanto già accade nella telefonia), per ridurre i premi, visto l'ampio utile di cui godono le compagnie.
2. Credito d'imposta per chiusura di posizioni radicate in giudizio: concedere al debitore, in questo caso le assicurazioni, un credito di imposta direttamente proporzionale all'importo da risarcire e inversamente proporzionale al livello di radicamento in giudizio con lo scopo di liberare i tribunali da centinaia di migliaia di cause civili pendenti.
3. Riduzione dei termini per la risposta ai reclami da 45 giorni a 20 giorni. Le compagnie assicuratrici in tale periodo hanno assolutamente tempo e personale per rispondere nei termini di legge
4. Divieto dell'uso di strumenti quali cassa integrazione e ferie anticipate. Le compagnie assicuratrici hanno raccolto premi per pagare sinistri e i dipendenti. L'assenza di nuovi eventi non può essere usata quale strumento di

risparmio del personale per rallentare i risarcimenti in essere. I sindacati e il governo devono monitorare comportamenti che generano tattiche dilatorie.

5. Inasprimento delle sanzioni, fino alla revoca dell'autorizzazione, all'attività assicurativa alle assicurazioni che non si sono ancora adeguate a fornire chiare informative pre-contrattuali. È noto che molte compagnie ancor oggi non hanno semplificato i contratti, le informative, lasciando ancora gli assicurati in una giungla di clausole difficilmente comprensibili e spesso vessatorie.
6. Accorciamento termini di legge e sanzioni: per le pratiche già istruite e mature per la liquidazione non vi devono essere dilazioni termini di pagamento o mancate sanzioni da parte dell'Organismo di Vigilanza.
7. Eliminazione delle clausole limitative del risarcimento integrale, per evitare che la vittima di un incidente subisca indebite decurtazioni del danno.
8. Il contratto base per consentire finalmente ai consumatori di comparare le offerte per la sola RC auto.
9. Misure atte ad incentivare l'introduzione di operatori esteri così da incentivare la concorrenza.
10. Rottamazione del risarcimento diretto e ritorno ad un sistema di responsabilità civile pura, dove "chi rompe paga" e chi paga possa accertare con scrupolo il danno.
11. Riparazioni a regola d'arte ripartendo dalla norma della Legge sulla Concorrenza che prevedeva la costituzione di un tavolo tra ANIA, Riparatori e Consumatori.
12. Scatola nera: è necessario mettere mano a tutto l'impianto normativo che ne regola l'utilizzo per evitare che lo strumento, nato con finalità antifrode, venga utilizzato con finalità di pricing.
13. Riforma Autorità di Vigilanza: è anomalo aver passato le competenze in materia di assicurazioni alla Banca d'Italia. Occorre ripristinare il controllo del

Parlamento, con rigorose procedure di selezione, nella nomina dei quadri apicali.

3.3.3 R.C. AUTO: I CONSUMATORI OTTENGONO FINALMENTE IL “CONTRATTO BASE” DI ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA PREVISTO DAL DECRETO LEGGE N. 179 DEL 2012

Assoutenti tramite un comunicato stampa in data 01/07/2020 informa che si è arrivati ad ottenere più trasparenza per i consumatori. Il tanto atteso “Contratto base” previsto con il decreto n. 179 del 2012 finalmente è stato promulgato dal MISE e i consumatori potranno comparare il costo dei premi verificando, a parità di condizioni, quale polizza base è più conveniente e verificare la reale applicazione della scontistica effettuata in fase di stipula della polizza. Per il consumatore, in un sistema dove vige l’obbligatorietà della copertura RC auto, non era semplice districarsi tra le varie offerte poiché come noto le polizze possono contenere altre garanzie rispetto alla copertura base RC auto. Nel nuovo contratto base che le compagnie saranno obbligate ad offrire è previsto in maniera chiara innanzitutto il contenuto minimo per l’adempimento dell’obbligo di assicurazione rc auto che dovrà contenere i seguenti elementi: l’oggetto del contratto, le ipotesi di esclusioni della copertura assicurativa e la rivalsa, le ipotesi di dichiarazioni false e reticenti del contraente, la necessità di comunicare all’assicurazione le condizioni di aggravamento del rischio assicurativo, l’estensione territoriale dell’assicurazione, la durata e la decorrenza della polizza, le vicende del contratto in caso di trasferimento della proprietà del veicolo, l’attestazione dello stato di rischio, le modalità di denuncia di sinistro, le modalità di gestione delle controversie, le condizioni per l’applicazione del Bonus malus. Nel contratto base, separatamente vanno previste le condizioni aggiuntive che l’assicurato può richiedere, le clausole limitative e di ampliamento della copertura assicurativa che possono avere incidenza sull’ammontare del premio. Nel contratto base non è prevista, quindi è esclusa, la possibilità di inserire clausole che eventualmente limitino il risarcimento qualora il consumatore si avvalga di riparatori di fiducia. Sino ad oggi le compagnie hanno previsto clausole che, in violazione dell’art. 148 comma 11 bis codice assicurazioni, prevedevano penali in tal senso ma il decreto ora approvato non lascia spazio a dubbi: in RC auto il danneggiato ha

diritto a scegliere l'artigiano riparatore di fiducia al fine di ottenere una riparazione a regola d'arte del proprio veicolo. Facoltà di scelta ritenuta dai consumatori fondamentale essendo la riparazione questione attinente non solo all'estetica del proprio veicolo ma anche e soprattutto relativa alla sicurezza del guidatore, dei trasportati e di tutti gli altri utenti della strada. Per tali ragioni Movimento Consumatori e Assoutenti esprimono soddisfazione per il tanto atteso "contratto base", che favorirà la libera concorrenza andando nella direzione dell'abbattimento dei costi dei premi, e auspicano per una rapida predisposizione da parte del MISE del Modello elettronico di preventivo che permetterà nel concreto di rendere operativa la norma.

3.3.4 Settore bancario

All'attivo Assoutenti ha protocolli di intesa firmati con Nuova Banca Marche, Nuova Banca dell'Etruria e del Lazio, Nuova Cassa di risparmio di Chieti e Nuova Cassa di risparmio di Ferrara, per la costituzione di uno strumento, procedure e documentazioni volte a rendere più facilmente accessibile sia il ricorso al Fondo sia il ricorso all'Arbitrato, previsti dal D.L. e approvato dal CDM il 29 aprile 2016.

3.4 Alimentazione, salute, farmaci

3.4.1 Mangiar bene per preparare le nostre difese immunitarie

Assoutenti ha deciso di pubblicare sul proprio sito web finita la fase 2 della pandemia delle semplici linee guida riguardo l'alimentazione e la cura del nostro benessere fisico.

Nell'incertezza del possibile riaccendersi della pandemia da Covid-19, è bene ricordare alcune linee guida per nutrirci in modo sano: la **crescita felice** che Assoutenti promuove si fonda anche su una crescente consapevolezza dei consumatori in fatto di alimentazione.

Le abitudini alimentari fanno la differenza - Nel corso della nostra vita introduciamo all'interno del nostro organismo all'incirca 200 tonnellate di cibo. Il **cibo** e le nostre **abitudini alimentari** sono i principali responsabili delle patologie del 'nostro secolo', ovvero quelle definite, in gergo tecnico, 'malattie cronico-degenerative', come cardiopatie, neoplasie, malattie cerebrovascolari e diabete. Ma se uno stile di vita sedentario e un'alimentazione scorretta sono le cause dirette dell'insorgenza di questi mali, alimentarsi in modo adeguato ed equilibrato può rappresentare, se non la cura, almeno un grosso aiuto per le difese immunitarie e il nostro organismo in toto...soprattutto ai tempi del Covid-19!

I benefici della dieta mediterranea - Le proprietà benefiche degli alimenti e dei condimenti alla base della **dieta mediterranea** (a base di vegetali e povera di carne) sono riconosciute universalmente. Nelle regioni d'Italia in cui è ancora fortemente radicata l'incidenza di tumori ormono-dipendenti è notevolmente più bassa rispetto ad altre regioni o paesi. Le caratteristiche principali di questa dieta (diffusa soprattutto in Italia) trovano riscontro in quelle che sono riportate nella letteratura scientifica come le linee guida per una **sana alimentazione**. Quali sono, dunque, le sue caratteristiche più importanti? E come possiamo dare una mano al nostro sistema immunitario attraverso l'alimentazione?

Linee guida per una sana alimentazione - Ecco alcune linee guida per imparare a mangiare meglio e, di conseguenza, mantenersi in salute:

1. Aumentare la quota di alimenti vegetali nella dieta

I prodotti di origine vegetale (frutta, verdura, legumi secchi e freschi, patate, cereali...) sono alla base della dieta mediterranea. Questo significa che questi alimenti vanno consumati quotidianamente. Introduciamo quindi **frutta, verdura e legumi** ad ogni pasto nell'arco della giornata. Usiamoli come pietanza, come condimento (per i primi piatti), come snack e merende: sgranocchiate carote, finocchi e pomodorini per ridurre l'introito calorico!

2. Privilegiare i cereali integrali

Ricchi di fibre, i cereali integrali sono un valido alleato per la salute del nostro apparato digerente! Aumentano il senso di sazietà, permettono il corretto funzionamento del nostro intestino curandone anche eventuali problematiche (stipsi), e riducono il rischio di insorgenza di tumori al colon-retto, del diabete e dell'ipercolesterolemia.

3. Bere acqua a sufficienza

Il nostro corpo è costituito per il 60% da **acqua**. Ciò fa di questa molecola un alimento essenziale per il nostro organismo. Beviamone almeno 6-8 bicchieri al giorno, anche se non sentiamo lo stimolo della sete. Evitiamo invece bevande e bibite zuccherate, sostituiamole con l'acqua o, in alternativa, con spremute e centrifughe di frutta fresca.

4. Diminuire il consumo di sale e di grassi saturi

Tra i capisaldi della dieta mediterranea è presente l'**olio di oliva**, come grasso principale e condimento per le nostre pietanze. Il perchè è facile da intuire. Detto anche 'oro verde', l'olio, è una piccola miniera di acidi grassi essenziali che, in quanto tali, il nostro organismo non è in grado di produrre, come l'acido linoleico e l'acido α -linolenico, ma anche di antiossidanti come il tocoferolo (vitamina E) che protegge le nostre membrane cellulari dai danni legati ai radicali liberi e alle radiazioni. Utilizziamone un cucchiaino, circa, a pasto e sostituiamolo nella preparazione dei nostri piatti al burro e alla margarina. Diminuiamo poi la quota di sale comunemente utilizzata; sostituiamolo con le **spezie**: pepe, paprika, curcuma, ecc...in modo da ridurre il rischio di sviluppo di ipertensione!

5. Imparare a scegliere le proteine

Secondo i LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana) la quota proteica giornaliera per un individuo adulto è di circa 0,95 g per Kg di peso corporeo al giorno. Con questo valore però vengono tenute in considerazione sia le proteine ad alto valore biologico di derivazione animale (più ricche di amminoacidi essenziali), sia le proteine a medio-basso valore biologico dei legumi e dei cereali.

Nonostante ciò il nostro fabbisogno proteico quotidiano deve essere soddisfatto non solo scegliendo accuratamente le fonti animali (preferiamo le **carni bianche**, come pollo, tacchino e coniglio, il **pesce**, le **uova**, i **formaggi** e **latticini freschi**), ma anche e soprattutto consumando molte più fonti proteiche di origine vegetale! Le fonti vegetali come i **legumi** e in particolar modo la soia, infatti, sono molto meno ricchi di lipidi saturi e colesterolo!

6. Fare attività fisica

Non ci dilungheremo nel dire quanto un'**adeguata e regolare attività fisica** sia fondamentale per la prevenzione nei confronti dell'obesità e del sovrappeso e, in generale, quanto sia importante per la funzionalità dei nostri organi e apparati. Pertanto, nell'espletare le nostre attività quotidiane preferiamo l'utilizzo dei muscoli anziché quello delle macchine: quando possibile, camminiamo invece di usare la macchina, facciamo le scale anziché prendere l'ascensore, dedichiamoci ai piccoli lavori domestici e così via. A completamento di ciò, un adulto sano può aggiungere, quattro o cinque volte la settimana, un'attività fisica di almeno venti minuti, di intensità sufficiente a provocare una evidente sudorazione.

7. Parola d'ordine: 'variare'!

Ultimo consiglio, ma non per importanza, è variare! Non esistono 'superfood' in natura, ossia non esistono alimenti contenenti in quantità e proporzioni adeguate tutti i nutrienti necessari alla nostra sopravvivenza. Da qui nasce la necessità di **combinare e alternare** i vari gruppi di alimenti, non solo per non avere carenze nutrizionali ed energetiche, ma anche per migliorare la qualità e il piacere dell'alimentazione.

Come dare un concreto aiuto al nostro sistema immunitario - Nessun alimento e/o integratore può renderci immuni da qualsivoglia patologia, dalla comune febbre fino alla più grave forma di neoplasia. E il virus SARS-CoV-2, responsabile della COVID-19, non fa eccezione. Tuttavia possiamo adottare alcuni comportamenti che ci permetteranno di rinforzare le difese immunitarie proprio attraverso l'alimentazione. Vediamo quali!

1. Ridurre il consumo di 'cibi spazzatura'

Ricchi di calorie e con scarso potere saziante, non solo non apportano molti nutrienti al nostro organismo, ma, inoltre, contenendo spesso eccessive quantità di zuccheri ad azione pro-infiammatoria, contribuiscono ad indebolire il nostro sistema immunitario.

2. Consumare frutta e verdura di stagione

Assumendo quotidianamente **frutta e verdura** di stagione, variandone il più possibile i colori, garantiamo alle nostre cellule un corretto apporto di vitamine, sali minerali e antiossidanti. Questo è un ottimo modo per evitare di acquistare integratori vitaminici e/o a base di sali minerali, i quali, ricordiamo, devono essere assunti solo in caso di una reale necessità e a seguito di attente valutazioni mediche.

3. Mantenere sotto controllo il peso

Un eccesso di tessuto adiposo, specie se di tipo viscerale, è strettamente correlato ad uno stato pro-infiammatorio cronico, che indebolisce il sistema immunitario.

4. Potenziare il proprio intestino

La superficie intestinale, grazie alla presenza di villi e microvilli, ha un'ampiezza di circa 400 metri quadrati. Si tratta dell'area più vasta del nostro organismo a contatto con eventuali agenti patogeni ed antigeni.

E' importante quindi prendersi cura di esso e della nostra **flora batterica intestinale** (microbiota intestinale), attraverso una sana alimentazione. Via libera quindi ai prodotti vegetali, limitiamo invece quelli di origine animale, con eccezione di latticini e formaggi. E, nel caso in cui ve ne sia la necessità, via libera anche all'utilizzo di probiotici contenuti nei fermenti lattici vivi (bifidobatteri e lattobacilli). In questo modo i batteri presenti nell'intestino intensificheranno le nostre difese. Naturalmente, però, mangiare frutta e verdura non è come indossare una mascherina, ma ci consente di avere le difese immunitarie al massimo. Serve almeno un mese di regime alimentare sano prima di vedere i primi risultati anche sul peso oltre che sul benessere generale.

5. Ritagliare più tempo per noi stessi

Stress, ansia e preoccupazioni indeboliscono il nostro sistema immunitario. Per ovviare a questa problematica, ritagliamoci ogni giorno un po' di tempo per noi stessi! Le attività da svolgere (o da non svolgere) sono tante e soggettive, l'importante è che ci facciano stare bene!

6. Riposare di più

Dormire a sufficienza (almeno 8 ore a notte), riduce lo stress e ci permette di aiutare il nostro sistema immunitario a funzionare correttamente.

3.4.2 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.

3.4.3 Consulenza specializzata medico-legale

Anche nel 2020 è proseguita la consulenza qualificata e specializzata di Assoutenti attraverso i 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.

3.4.4 Tutela della salute e webinar

Assoutenti, nell'ambito della Expo 4.0 svoltasi dal 14-18 dicembre 2020 in *virtual edition*, ha affrontato fra i vari temi, anche quello della telemedicina. Il 18 dicembre si è svolto il webinar dal titolo EMERGENZA COVID TRA MEDICINA TERRITORIALE E TELEMEDICINA all'interno del quale si è discusso sui diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio sanitario nazionale, anche alla luce delle lacune mostrate in tempi di pandemia dal sistema territoriale di assistenza. Al webinar hanno partecipato esperti del mondo accademico e delle imprese:

Moderato da Mario Finzi, Presidente Onorario Assoutenti sono *Intervenuti* Luca Monti Head of 5G Project WindTre - Clara Mottinelli, membro Consiglio di Presidenza di Federfarma - Sergio Pillon, Presidente Osservatorio Nazionale della Sanità Elettronica e Telemedicina, ONSET - Nicola Simone, Business Development Manager Healthcare Comarch.

3.4.5 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.

3.4.6 Il Protocollo con Federfarma

Assoutenti è tra le 11 Associazioni dei consumatori che nel 2018 hanno firmato con Federfarma il Protocollo d'Intesa sulla Sostenibilità Consumeristica. Assoutenti continua a lottare 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 firmato nel 2018 con Federfarma, 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 comodamente sotto casa e i consumi sono monitorati.

3.5 Altre campagne di tutela dei consumatori

3.5.1 Bollette con fatturazione a 28 giorni

Un'intesa anticoncorrenziale tra Fastweb, TIM, Vodafone e Wind Tre per "gestire" il ritorno alla fatturazione mensile dopo il periodo in cui le bollette sono state calcolate ogni 28 giorni è stata accertata dall' **Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato** (AGCM), che per questa ragione ha irrogato alle compagnie in questione una sanzione per complessivi 228 milioni di euro.

Ma c'è di più. A distanza di pochi giorni dalla notizia delle maxi multe, è arrivata la **sentenza del Consiglio di Stato (00879/2020)** secondo cui i rimborsi dovevano essere automatici e massivi, senza attendere che gli utenti ne facessero richiesta, poiché il passaggio alle tariffe a 28 giorni è stato «sleale» ed «eversivo».

Una ragione in più per ribadire l'assoluta **inadeguatezza e insufficienza delle misure proposte** fino a questo momento dalle compagnie telefoniche per il ristoro degli utenti. Il Presidente di Assoutenti Furio Truzzi ha richiesto all'onorevole Alessia Morani, Sottosegretario al Ministero dello Sviluppo Economico e Presidente del CNCU, Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, di convocare con urgenza le compagnie telefoniche al fine di definire le modalità operative con cui porre in pratica i rimborsi. Il Presidente aveva già inviato **una lettera all'onorevole Morani** per proporre l'istituzione di un fondo per le vittime del cartello monopolista della telefonia.

L'accordo tra le compagnie è infatti fuori dalle regole della concorrenza e ha riguardato la definizione delle nuove tariffe (*repricing*) avvenuta nel ritorno alla fatturazione mensile: le indagini hanno accertato che i quattro operatori telefonici hanno coordinato

le proprie strategie commerciali per il passaggio dalla fatturazione quadrisettimanale (28 giorni) a quella mensile, con il mantenimento dell'aumento percentuale dell'8,6%.

Le multe (114,4 milioni per Tim; 59,97 per Vodafone; 38,97 per Wind Tre e 14,76 milioni per Fastweb) sono state quindi comminate per aver realizzato un accordo sotteso a mantenere il prezzo incrementato, vanificando il confronto commerciale e la mobilità dei clienti. **Leggi il testo del provvedimento.**

Nel 2017, fino ad aprile 2018, gli operatori telefonici avevano avviato piani tariffari caratterizzati dall'addebito all'utente ogni quattro settimane invece che alla scadenza del mese solare. Per l'utente il nuovo meccanismo determinava la perdita di diversi giorni di traffico e significava, in un anno, 13 addebiti del canoni invece di 12. La Legge di Bilancio 2018 ha costretto gli operatori a tornare a tariffa mensile ed è qui che sarebbe scattato il cartello delle telefoniche per mantenere di fatto l'aumento di incassi che si erano assicurate con le tariffe a 4 settimane.

Nonostante i provvedimenti presi dell'AGCM già nel 2018, le compagnie hanno tardato a fornire agli utenti le indicazioni necessarie per richiedere il rimborso, che peraltro avrebbe dovuto scattare in automatico. Gli operatori hanno gradualmente messo a disposizione degli utenti alcune **possibilità di ristoro o di compensazione.**

Il Consiglio di Stato con la sentenza 00879/2020 ha ribadito che i rimborsi dovevano essere automatici così come era stato stabilito dall'Antitrust.

Va ricordato che i rimborsi riguardanti la fatturazione a 28 giorni spettano solo agli utenti di telefonia fissa (o formula mista fisso + mobile) che avevano un contratto attivo con il proprio gestore dal 23 giugno 2017 ad 5 aprile 2018.

Assoutenti sostiene che non bisogna rassegnarsi di fronte all'arroganza delle compagnie

telefoniche ed ha lanciato una petizione sul web, chiedendo ai consumatori utenti di sostenere con la propria firma la richiesta di rimborsi immediati per chi è stato beffato dalle bollette a 28 giorni e la richiesta di istituire un fondo vittime della telefonia.

3.6 Forme di tutela dei consumatori e degli utenti

3.6.1 Risoluzioni extragiudiziali

Molti gli utenti consumatori che si sono rivolti ad Assoutenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nel settore della telefonia, dell'energia elettrica e gas, degli arbitrati bancari e del trasporto.

Nella maggior parte dei casi è stata attivata la procedura di conciliazione con esito positivo nella quasi totalità.

3.6.2 Azioni inibitorie

Nel corso del 2020 Assoutenti ha intrapreso azioni inibitorie e relative segnalazioni nel numero di:

- 5 arbitrati bancari
- 10 presso l'Autorità per l'energia
- 3 Segnalazioni all'Antitrust
- 5 cause pendenti presso il Giudice di Pace
- 65 cause pendenti (su questione diamanti)
- 5 cause su altre questioni (danno sovratensione / responsabilità medica)

3.6.3 Tutela giurisdizionale

Anche nel corso del 2020 Assoutenti ha confermato la sua rete di supporto giurisdizionale attraverso i legali che collaborano con l'associazione attraverso la rete di Assoutenti Lex, presente su tutto il territorio nazionale, con la copertura di tutte le

controversie legate alle materie del Codice del Consumo.

<u>OGGETTO</u>	<u>CURIA</u>	<u>PARTI/RICORRENTI</u>	<u>STATO DELLA PRATICA</u>	<u>ESITO</u>
intervento nei procedimenti PS11908- PS11909-PS11910	ANAC	ASSOUTENTI C/ AGCM	PENDENTE	TERMINE DEI PROCEDIMENTI PROROGATO AL 6/8/2021
Costituzione appello cautelare proposto da Codacons	CONSIGLIO DI STATO - ROMA SEZ. 3 [^] - R.G. 8935/2020	ASSOUTENTI C/ CODACONS	DEFINITO	ORDINANZA CAUTELARE N. 7249/2020
Intervento nei procedimenti PS9811- PS10562-PS11535-PS1 1577-PS11744- PS11845-PS11846-PS1 1847-PS11848- PS11849-PS11850-PS1 1851-PS11854		ASSOUTENTI C/AGCM	PENDENTE	PS9811 prorogato al 17/7/2021 - PS 10562 - PS11535 - PS11744 - PS11845 - PS 11846 - PS11846 - PS 11847 - PS 11848 - PS 11849 - PS 11851 - PS 11854 prorogati al 15/06/2021 - PS11577 prorogato al 15/7/2021; PS 11850 prorogato al 5/7/2021
segnalazione pratica commerciale scorretta ex art. 27 del Codice del Consumo- Servizio SMS Aruba del 17.7.2020.		ASSOUTENTI C/ AGCM	ARCHIVIATO	
intervento nel procedimento CV194		ASSOUTENTI C/ AGCM		Termine del procedimento prorogato al 15/7/2021
Istanza di accesso relativa alla documentazione istruttoria citata nel provvedimento prot. n. 43266 del 11/06/2020 – Fascicolo UVCS n. 4211/2019	ANAC	ASSOUTENTI C/ ANAC	ARCHIVIATO	ARCHIVIAZIONE PROT.N.43266 DELL' 11/6/2020

3.6.4 Class Action: nuova legge

Il 4 Febbraio 2020 Assoutenti lancia la class action ‘i miei dati valgono’

Anche il **Tribunale Amministrativo del Lazio ha sancito la non gratuità dei servizi di Facebook**: i dati forniti ogni giorno al social network dagli utenti hanno un valore economico e la piattaforma li raccoglie con scopi commerciali.

Il problema è che in fase di registrazione alla piattaforma, gli utenti non ne vengono avvertiti! Come evidenziato anche dall’Antitrust, che per questa ragione ha sanzionato Facebook, l’informativa rilasciata non riporta in modo esaustivo i termini della raccolta e dell’uso dei dati dell’utente, inducendolo a credere in un’iscrizione a tutti gli effetti “gratuita”.

Assoutenti si unisce alle iniziative delle altre associazioni dei consumatori e degli utenti e lancia la campagna “Sono una persona: i miei dati valgono!” per richiedere il risarcimento degli utenti per ogni anno di registrazione alla piattaforma, visto l’utilizzo improprio che il social network ha fatto dei dati personali.

3.7 Audizioni presso le Commissioni di Camera e Senato

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

Nel 2020 ha partecipato alle seguenti audizioni:

- 10^a Commissione del Senato audizione

(Industria, commercio, turismo), nell'ambito dell'esame dell'affare assegnato "sui sistemi di sostegno e promozione dei servizi turistici e le filiere produttive associate alla valorizzazione del territorio" (atto n. [401](#)).

- 10^a Commissione della Camera dei deputati (Attività produttive, commercio e turismo) audizione sul rilancio del commercio alla luce della crisi causata dall'emergenza epidemiologica.
- Commissione Finanze della Camera dei deputati, sul disegno di legge C. 2302, di conversione in legge del decreto-legge n. 142 del 2019, recante misure urgenti per il sostegno al sistema creditizio del Mezzogiorno e per la realizzazione di una banca d'investimento,
- 10^a Commissione del Senato (Industria, commercio, turismo) audizione nell'ambito dell'esame dell'affare assegnato sulle iniziative di sostegno ai comparti dell'industria, del commercio e del turismo nell'ambito della congiuntura economica conseguente all'emergenza da COVID-19 (n. [445](#))
- 10^a Commissione del Senato 'audizione esame dell'affare assegnato sulla razionalizzazione, la trasparenza e la struttura di costo del mercato elettrico e sugli effetti in bolletta in capo agli utenti

(atto n. <http://www.senato.it/leg/18/BGT/Schede/docnonleg/39725.htm>)

- Commissione Finanze e Tesoro

Audizione davanti all'Ufficio di Presidenza nell'ambito del disegno di legge n. 1712 in materia di Utilizzo del conto corrente,

3.8 Rafforzamento del movimento consumerista

3.8.1 Consumatori-sportivi tutelati e felici: accordo tra Aics e Assoutenti

Assoutenti e AICS - A due anni dalla firma del loro primo accordo intensificano la



collaborazione con l'obiettivo di rendere sempre più incisivo il nostro impegno nello sport, nelle politiche sociali, nella cultura, nella tutela e conservazione dell'ambiente, nel contrasto alle nuove povertà, nonché nella formazione, come strumento di costruzione di cittadinanza attiva tra i cittadini consumatori e utenti. Ci

uniscono progetti comuni, attività editoriali, iniziative pubbliche. Fare degli sportivi utenti tutelati e soddisfatti, consapevoli dei propri diritti di consumatori, abbracciando le istanze dello sport di base, nella tutela dell'attività fisica per tutti, del rispetto dell'ambiente e della "crescita felice nello sport". Questo l'obiettivo alla base del Protocollo di intesa siglato a Roma tra AICS – Associazione Italiana Cultura Sport e Assoutenti. L'accordo potrà contare su due basi associative molto nutrite e avrà come scopo quello di mettere al servizio dell'oltre milione di soci, sportivi e non, iscritti ad AICS, i servizi garantiti da Assoutenti nella tutela dei consumatori.

Nel corso del 2018, le due associazioni avevano già sviluppato insieme alcune iniziative di sensibilizzazione, tra cui il Premio "Crescita felice nello sport", con l'intento di veicolare e promuovere gli esempi positivi ed etici presenti nel mondo dello sport di base. Obiettivo comune, sul quale le due Associazioni contano ora di rafforzare la propria azione, è quello di sostenere l'educazione alla cittadinanza attiva e alla sostenibilità consumerista, strumenti indispensabili per la costruzione di comunità coese e per la maturazione di cittadini consumatori che agiscono responsabilmente nel mercato e nella società. Secondo quanto riportato nell'Intesa, è infatti "interesse delle due associazioni

rappresentare e tutelare gli interessi, non soltanto economici, dei cittadini, degli utenti e dei consumatori e, tra questi interessi, sostenere le istanze dello sport, della conservazione dell'ambiente, del turismo per tutti e, più in generale, dell'associazionismo in tutte le sedi istituzionali”.

“Il protocollo sottoscritto ha l’obiettivo di rendere sempre più incisivo il nostro impegno nel consumerismo, nello sport, nelle politiche sociali, nella cultura, nella tutela e conservazione dell’ambiente, nel contrasto alle nuove povertà, nonché nella formazione, come strumento di costruzione di cittadinanza attiva tra i cittadini consumatori e utenti – hanno commentato i presidenti di Aics Bruno Molea e di Assoutenti Furio Truzzi -. Ci uniranno progetti comuni, attività editoriali, iniziative pubbliche, oltre alla possibilità per i nostri iscritti di accedere ai servizi di entrambe le associazioni a condizioni particolarmente favorevoli”.

3.8.2 Partecipazione al Forum del Terzo Settore

Assoutenti ha aderito dal 2018 al Forum del Terzo Settore e anche nel 2020 ha partecipato, con i propri rappresentanti, alle seguenti Consultazioni:



- Associazioni di Promozione sociale
 - Ambiente e Territorio
 - Disabilità e non Autosufficienza
 - Economia Sociale; Educazione e Scuola
 - Infanzia, adolescenza e scuola
 - Salute e Anziani
 - Sport, cultura, turismo e benessere
 - Terzo Settore in Europa e nel Mondo
- Volontariato e servizio civile
 - Tavolo legislativo.

3.8.3 Collaborazione con Federcarrozzeri

Assoutenti ha proseguito la collaborazione con Federcarrozzeri – 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.

3.8.4 A Ercolano con la Cooperativa Sociale Giancarlo Siani

Dall'aprile del 2016 è attivo uno sportello di consulenza legale gratuita nato dalla collaborazione di 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.

Sono stati aperti inoltre gli sportelli di Perugia, Marche, Nola, Paternopoli, Ivrea.

Sono stati attivati anche due sportelli di ascolto nella provincia di Napoli.

3.8.5 L'adesione a Consumers' Forum

Assoutenti fa parte di Consumers' Forum, insieme ad altre associazioni di consumatori, e numerose imprese industriali e di servizi e le loro associazioni di categoria. Consumers' Forum è un'associazione indipendente ed è il luogo di confronto e riflessione comune creato per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori ed imprese.

3.8.6 La collaborazione con OIC Osservatorio Imprese Consumatori

OIC – Osservatorio Imprese e Consumatori, nato nel maggio 2013, si è avvalso della collaborazione di Assoutenti ed altre primarie Associazioni di Consumatori e, più in generale, del contributo di tutti coloro che credono nel modello di una «casa comune» orientata al confronto ed alla contaminazione reciproca. Nel corso del 2020 sono stati realizzati tavoli tecnici di confronto su temi di interesse reciproco e numerosi convegni.

3.8.7 Protocollo d'intesa tra Assoutenti e Arcipesca Fisa

L'obiettivo comune del Protocollo d'Intesa è quello di rappresentare e tutelare gli interessi degli utenti e dei consumatori, sostenere le istanze della conservazione dell'ambiente, dello sport e del turismo.

3.8.8 Servizio Civile Universale



Nel 2019 Assoutenti è stato ammesso l'albo degli enti di Servizio Civile Universale e ha quindi iniziato la selezione per l'avvio in servizio di un totale di 36 volontari su 6 diverse sedi accreditate (avvio in servizio avvenuto da gennaio 2020).

Il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale ha confermato le graduatorie di Servizio Civile Universale e la data di partenza è stata quella del **15 gennaio 2020**.

4. PROGETTI, RICERCHE, INIZIATIVE PUBBLICHE E FORMATIVE

4.1 Energia Diritti a Viva Voce



Il progetto, che ha preso il via nel settembre 2011, rientra fra i progetti a favore dei consumatori di energia elettrica e gas finanziati con le sanzioni dell'AEEG ed è proseguito anche nel 2019. "Energia Diritti a Viva Voce" offre un insieme di servizi ai consumatori attraverso 45 sportelli sul territorio con personale appositamente formato e un call center con numero verde gratuito ponendosi

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 attivi due sportelli, nelle città di La Spezia e Palermo.

Nel 2020 il logo è cambiato, i due sportelli hanno registrato circa **900 contatti**. Assoutenti ha attivato anche uno sportello c.d. "volontario" istituito a Portici/Napoli che ha registrato, nel corso del 2020, oltre **550 contatti**.

4.2 SOS Educazione Finanziaria



Anche per il 2020, in stretta collaborazione con il Comitato di Consultazione della FEduF prosegue il Piano FEduF – AACC 2020 che ha subito delle modifiche per

l'emergenza da Covid-19.

Le modifiche che sono state apportate al Piano FEduF – AACC 2020, la cui valenza decorre da giugno 2020 hanno riguardato gli eventi di educazione finanziaria previsti dal Piano 2020 privilegiando la modalità on line in forma di webinar, conferenza in streaming o altro.

Nel mese dell'educazione finanziaria Assoutenti ha organizzato il webinar intitolato :

“Verso nextgenerationeu – i cittadini tra opportunità e nuove consapevolezza”



VERS0 NextGenerationEU
I cittadini tra opportunità e nuove consapevolezza
28 ottobre 2020
17,30

WEBINAR

- Avv. Enrico Esposito - Capo Ufficio Legislativo MISE
"I bonus fiscali: nuove opportunità per le famiglie"
- Giovanni Calabrò - Direttore Generale Tutela del Consumatore AGCM
"Servizi e attivazioni non richieste: come si difende il cittadino?"
- Giovanna Boggio Robutti, Direttore Generale della FEduF
"Famiglie in crisi: risparmi, investimenti e sovraindebitamento"
- Loredana Gulino Direttore generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica MISE - **Saluti Istituzionali**

Modera Furio Truzzi - Presidente Assoutenti

in collaborazione con FEduF. Si è svolto in diretta sulla [pagina facebook di Assoutenti](#) e si è parlato delle sfide che interessano più da vicino i diritti dei consumatori e degli utenti nel nuovo scenario europeo. Da una parte, infatti, sono

molte le opportunità che si schiudono con i fondi europei dello strumento che è stato non a caso battezzato "Next Generation EU" (ben 750 miliardi di EUR che andranno ad integrare il bilancio dell'Unione con nuovi finanziamenti provenienti dai mercati finanziari): come si legge anche nelle presentazioni del programma, l'obiettivo è investire in un'Europa verde, digitale e resiliente, con tutte le ricadute positive che ciò può avere per i cittadini.

D'altra parte, è tuttavia innegabile l'esigenza di una sempre maggior consapevolezza

delle persone rispetto alle opportunità stesse e agli strumenti che vengono messe a loro disposizione.

In questo spazio si conferma l'importanza del ruolo delle associazioni dei consumatori e degli utenti che devono farsi sempre più vicine i cittadini per aiutarli ad orientarsi. Ecco perché nel corso del nostro webinar ci siamo posti alcune domande anche molto concrete che in questa fase storica le persone si pongono: sappiamo destreggiarci con i bonus fiscali? Come ci difendiamo dai servizi non richiesti? Quali strumenti sono a disposizione delle famiglie per evitare il sovraindebitamento e la crisi?

Ad aiutarci nel dare le giuste risposte sono intervenuti:

- l'Avv. Enrico Esposito – Capo dell'Ufficio Legislativo del Ministero dello Sviluppo Economico con il suo intervento *I bonus fiscali: nuove opportunità per le famiglie*
- il dottor Giovanni Calabrò – Direttore Generale Tutela dei Consumatori AGCM con il suo intervento *Servizi e attivazioni non richieste: come si difende il cittadino*
- la dott.ssa Giovanna Boggio Robutti – Direttore Generale della FEduF con il suo intervento *Famiglie in crisi: risparmi investimenti e sovraindebitamento*

Al webinar, moderato dal Presidente di Assoutenti Furio Truzzi, abbiamo avuto il piacere di ospitare anche la dott.ssa Loredana Gulino Direttore Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del Mise.

La collaborazione con Feduf, per l'anno in corso è relativa al triennio 2020-2022 e si pone in continuità con quanto concordato nelle edizioni precedenti (2017-2019) relativamente alla realizzazione di un unico "progetto quadro comune" di inclusione sociale e finanziaria. In coerenza con ciò, anche questa annualità avrà, pertanto, come ambito di riferimento principale il portale www.curaituoisoldi.it e le iniziative ad esso collegate. A tal proposito è proseguita anche la **Collaborazione editoriale** con lo scopo di valorizzare e di dare continuità al lavoro redazionale svolto per la sezione «SOS» del sito www.curaituoisoldi.it. Assoutenti ha fornito il proprio contributo relativamente alle 'misure di sospensione dei finanziamenti nel periodo legato all'emergenza da Covid-19'

4.3 Io Sono Originale



Io Sono Originale V edizione 2019-2021

- In continuità con le precedenti edizioni, il progetto "Io Sono Originale", focalizza la sua attenzione sull'educazione e la sensibilizzazione dei più giovani promuovendo una serie di iniziative nelle scuole, nei principali luoghi di aggregazione dei centri urbani e stimolando il dialogo nell'ambito familiare.
- Anche il progetto Io Sono Originale 2019-2021 ha subito la pandemia e le numerose attività che erano state programma sono state sospese e riadattate. Il progetto è stato prorogato al 2023.

divenire 'abilitante') – e per **rafforzarne la consapevolezza in merito ai diritti di cui godono**, ai servizi cui devono poter accedere e soprattutto alle agevolazioni a loro riservate.

Il progetto Nessuno E-scluso, realizzato dalle associazioni dei consumatori Assoutenti (che ne è capofila), Adiconsum, Lega Consumatori e Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano CTCU, ha avuto l'adesione di ANCI e di decine tra camere di commercio e pubbliche amministrazioni su tutto il territorio nazionale.

Le attività avranno in particolare lo scopo di **colmare il gap digitale che impedisce di fruire al meglio e in sicurezza dei servizi online**: nonostante sia l'epoca della "generazione sempre connessa" (il 68,5% delle persone maggiori di 6 anni si è connesso alla rete nel 2018 – Istat), le competenze tecnologiche sono infatti ancora scarse (ad esempio solo il 34% ha ordinato merci o servizi online negli ultimi 3 mesi dello stesso anno).

Le attività Assoutenti di Nessuno e-scluso

Assistenza individuale specializzata

Garantita attraverso gli *sportelli adeguatamente formati*. Questa attività ha creato una rete di sportelli (Sportelli Nessuno E-scluso) capaci ad esempio di supportare l'utente per acquisire una identità digitale, ottenere una bolletta in Braille, pagare da casa i debiti verso la pubblica amministrazione o gestire le utenze o reclami online.

Attivazione di sportello on line

E' possibile scrivere alla mail nessunoescluso@assoutenti.it per ricevere assistenza on line dal lunedì al venerdì h. 9-16

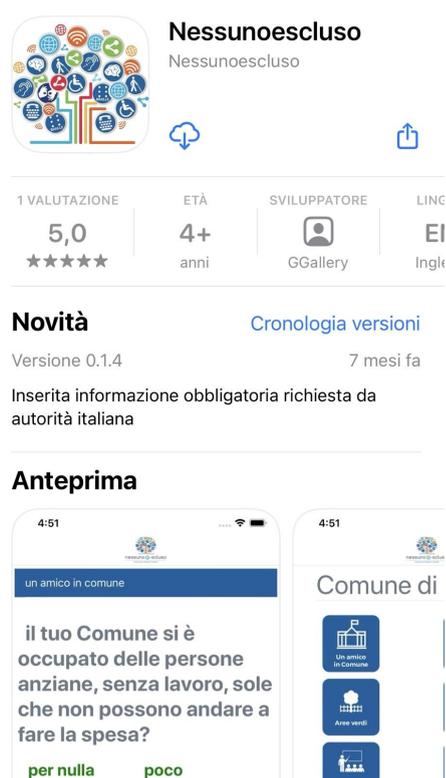
Monitoraggio e valutazione dei servizi online delle PA

Attraverso la realizzazione di una APP ci siamo occupati di monitorare e valutare i servizi online delle PA e dei servizi offerti durante la pandemia. Attraverso l'APP Nessuno Escluso l'utente diventa "sentinella civica", segnalando quali servizi osservano le misure di sicurezza anti-pandemia, ma anche quali regole vengono rispettate dai

cittadini e quali invece restano inosservate.

In pochi click i cittadini potranno rispondere a domande semplici e dirette relative ai servizi pubblici sul proprio territorio comunale, oltre ad avere l'opportunità di aggiungere segnalazioni e messaggi direttamente indirizzati alle associazioni promotrici del progetto: queste provvederanno a farsene carico concretamente e ad assistere i cittadini come già fanno attraverso la rete di sportelli presente su tutto il territorio nazionale.

Le diverse tipologie di servizio su cui i cittadini potranno esprimere la propria opinione o inviare segnalazioni, nella fase sperimentale che si concluderà il 31 dicembre 2020, sono le seguenti:



nidi

- servizi sociali
- trasporto pubblico
- servizi scolastici, mense, materne e nidi
- parchi, aree verdi, giardini pubblici,
- spiagge e centri estivi
- nettezza urbana
- biblioteche e musei
- servizi digitali e a distanza

La APP è scaricabile gratuitamente sia da Play Store per i dispositivi Android che su Apple Store.

Giornate informative Nessuno e-scluso

E' stata coinvolta la cittadinanza attraverso webinar per sensibilizzare le persone sulla tematica e diffondere le informazioni sulla presenza degli sportelli. Gli incontri, previsti in presenza, a causa dell'emergenza da covid -19 si sono svolti sul web.

Realizzati 5 webinar sostitutivi delle giornate informative/formative previste in presenza. Tutti i webinar sottoelencati sono stati in live streaming sulle pagine social di Assoutenti e hanno ottenuto più di **28.800** visualizzazioni:

1. 18 giugno 2020 ore 15.30: FAMIGLIE IN CRISI - scuola nidi e centri estivi



2. 30 giugno 2020 ore : FAMIGLIE IN CRISI – esdebitamento, che fare?



3. 9 luglio 2020 ore 18: “FAMIGLIE IN CRISI - Risparmi e Investimenti”



4. 28 ottobre 2020 ore 17.30: “Verso Next Generation EU. I cittadini tra opportunità e nuove consapevolezze”



5. 14 dicembre 2020 ore 16-18 “STANDARD DIGITALI PER I SERVIZI UNIVERSALI”

Video e live

Assoutenti ha coinvolto influencer e testimonial per la produzione di video e live sui temi del progetto divulgati attraverso i canali dell’associazione e degli influencer stessi.

4.5 Educazione finanziaria e collaborazione con ABI

Assoutenti con le altre associazioni dei consumatori, è da tempo impegnata a stretto contatto con il mondo bancario in iniziative di informazione e formazione in materia finanziaria e in programmi destinati alle diverse fasce di popolazione come i bambini, i ragazzi, gli adulti e gli anziani.

Molte le testimonianze proposte sui temi che hanno assunto, negli ultimi anni, grande rilevanza sia in conseguenza della crisi economica sia alla luce dello scarso livello di

conoscenza e competenza finanziaria, evidenziato anche da recenti ricerche che rilevano una diffusa inadeguatezza nell'assumere scelte economiche, sia tra i giovani che tra gli adulti.

dal 2019, è stato promosso un ambito di lavoro volto alla realizzazione di strumenti info - educativi diretti alla clientela, sulle molte novità normative con impatti significativi per la stessa, utilizzando un linguaggio ed una modalità espositiva semplice, immediata, facilmente comprensibile ed essenziale. ABI - con il supporto di ABIServizi - ha, quindi, lavorato con le Banche e con le Associazioni dei consumatori alla realizzazione delle seguenti infografiche:

- “Come cambiano i pagamenti online con la PSD2” con un focus specifico sulle nuove misure di sicurezza (autenticazione forte anche detta SCA – Strong Customer Authentication), nonché sulle informazioni utili al cliente riguardo ai nuovi servizi regolamentati dalla PSD2;
- “MiFID2 - Informazioni più chiare e complete sui costi e oneri degli investimenti”, che si affianca all’infografica già realizzata nel 2018 dal titolo “Si chiamano Mifid2 e Priips e portano molte novità per gli investitori”, in cui sono state rappresentate le sei principali novità di interesse per il consumatore, che viene dunque richiamata nel testo del nuovo prodotto;
- “Conto di Base: cos’è e chi può ottenerlo senza spese”, in cui si evidenziano le principali caratteristiche del servizio, i beneficiari e le tipologie di servizi e numero di operazioni ivi incluse;
- “Prestiti – più attenzione a scadenze e rimborsi”, che mira a far conoscere ai clienti in quali casi la banca è tenuta a classificare il debitore in default, offrendo al contempo qualche consiglio volto a mantenere alta l’attenzione su questo profilo.

Le infografiche sono disponibili anche sui canali di comunicazione delle Associazioni dei consumatori coinvolte nell’iniziativa (cfr. loghi sulle infografiche), nell’ottica di favorirne la più ampia diffusione.

4.6 Progetto PFR - Soggetto Organizzatore



Con il progetto PFR, l'Autorità ha inteso promuovere le attività di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di

consumatori funzionali allo svolgimento di attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica, di gas e del servizio idrico integrato svolte nell'ambito di progetti finanziati mediante il fondo sanzioni, inclusa la formazione e l'aggiornamento di formatori. L'attività di gestione del Progetto è stata affidata alla CSEA - Cassa per i servizi energetici e ambientali.

Nel corso del 2020, a causa della pandemia, c'è stata una iniziale sospensione della realizzazione dei corsi in aula. A seguito di valutazioni tra le aacc e Arera è stato possibile, dopo una riprogrammazione e riadattamento della modalità di realizzazione della fase finale del corso, la ripresa dei corsi nella seconda metà dell'anno in modalità 'on line' attraverso l'organizzazione di webinar alla presenza di tutor e docenti.

Tra ottobre e Novembre 2020 sono stati organizzati corsi per le seguenti Regioni: Emilia Romagna, Veneto e Sicilia. Il corso sul servizio idrico terminerà nel 2021 sempre in modalità on line.

4.7 Progetto Circular Lab

Progetto realizzato da ENI ed al quale partecipano tutte le associazioni dei consumatori, ha come oggetto il ruolo del consumatore e del consumerismo nella transizione verso l'economia circolare.

Il progetto, che si è sviluppato attraverso il supporto della Scuola Sant'Anna- Istituto di Management che ha il compito di favorire i processi creativi e di far convergere verso soluzioni condivise, ha preso vita nel 2019 ed è in corso di realizzazione.

4.8 MICROMOBILITÀ ELETTRICA E SERVIZI DI SHARING

Il 25 novembre 2020 è stata lanciata sul sito Assoutenti l'indagine dedicata alla micromobilità elettrica e ai servizi di sharing.

La preoccupazione per l'ambiente, e visto il periodo della pandemia, anche la preoccupazione rispetto all'uso di servizi pubblici troppo affollati, così come l'introduzione di specifici incentivi per l'acquisto di biciclette e monopattini, hanno determinato e lo stanno facendo tutt'ora, un grande cambiamento nelle abitudini di spostamento degli italiani.

Si tratta di un tassello fondamentale di quella rivoluzione verde di cui tutti parlano e che forse finalmente stiamo vedendo accadere: come associazione dei consumatori e degli utenti che è stata sempre in prima linea sui temi della mobilità e dei trasporti desideriamo conoscere meglio il fenomeno per restare al fianco dei cittadini e delle loro esigenze.

Per questo motivo abbiamo redatto un questionario e lo abbiamo pubblicato sul sito nostro sito : <https://www.assoutenti.it/monopattini-bici-elettriche-sharing/>

Ci siamo accorti ad esempio che sempre più persone si affidano ai servizi di sharing di monopattini e biciclette: eppure sembra che molti utenti non siano adeguatamente informati su come funziona la copertura assicurativa in caso di sinistro. Un gap informativo che ci proponiamo di colmare, insieme ad altri che abbiamo chiesto di

segnalare attraverso il nostro questionario. I risultati dell'indagine sono stati presentati il 15 dicembre nel corso di Expo Consumatori 2021 nella giornata dedicata alla *Sostenibilità ambientale e rivoluzione verde*.

4.10 Ludopatìa #nonèungìoco

Il COVID19 ha sortito degli effetti anche sulle abitudini al gioco degli italiani che tentano il gioco per superare la crisi economica. Durante il lockdown il 40% usciva per giocare in tabaccheria, l'11% ha iniziato a giocare on line durante la chiusura.

Si contano ad oggi 1,3 milioni di malati accertati. La situazione attuale sta favorendo l'emersione problematica all'interno delle famiglie e può quindi diventare un'occasione per prenderne consapevolezza e coscienza.

In questo contesto le richieste di aiuto all'associazione dei consumatori sono aumentate, e quindi è stata predisposta una campagna informativa che attraverso l'invio di newsletter, la creazione di una pagina dedicata sul sito, la condivisione sui social di post utilizzando l'hashtag #NonèUnGioco e soprattutto attraverso la realizzazione di una video intervista ad un familiare di un ludopatico ha voluto sensibilizzare e socializzare le difficoltà che si incontrano a dover lottare contro tale dipendenza.

4.10 EXPO Consumatori 2020: 3° *virtual edition*

L'edizione virtuale, rivolta principalmente alla "next generation", si è svolta in collaborazione con la piattaforma saloneorientamenti.it (tra le più note tra i giovani in cerca di orientamento in Italia) e ha avuto luogo dal 14 al 18 dicembre 2020: una settimana di approfondimenti e dialoghi sulle sei missioni del piano italiano di ripresa e resilienza basato sul Recovery Fund.

E' stata un'edizione virtuale dedicata alle sei missioni individuate dal Piano italiano di Ripresa e Resilienza per accedere ai fondi previsti dal Recovery Fund, sulla base dell'iniziativa europea Next Generation EU: digitalizzazione, rivoluzione verde, mobilità, istruzione, equità sociale e salute.

Le sei missioni hanno scandito altrettanti eventi di approfondimento attraverso webinar, interviste e dibattito, per indagare quale contributo può e vuole dare il consumerismo italiano nello scenario europeo che sotto la spinta della pandemia sta andando a ridefinirsi.

Nata nel 2018 da un'idea di Assoutenti, EXPO Consumatori 4.0 è l'unico evento italiano dedicato ai temi del consumo sostenibile e al ruolo del consumatore nella società, in una prospettiva di crescita felice.

"A Expo, attori del Terzo Settore, imprese, istituzioni, mondo dell'informazione e mondo accademico possono condividere esperienze, stimoli e idee innovative – spiega il Presidente di Assoutenti Furio Truzzi. "Anche quest'anno sarà una preziosa occasione per ragionare sulle eccellenze orientate a una crescita felice, con l'ambizione di aiutare concretamente consumatori e utenti a cogliere la sfida di una nuova visione del mondo".

Per seguire EXPO Consumatori 4.0 i partecipanti hanno avuto due possibilità:

- registrarsi ai singoli eventi per poter interagire con i relatori e prendere parte attivamente alle dirette: i link per la registrazione sono disponibili sui siti www.assoutenti.it e www.expoconsumatori.it
- seguire gli eventi in diretta streaming sui canali youtube e facebook di Assoutenti e sui siti www.assoutenti.it e www.expoconsumatori.it

IL PROGRAMMA DI EXPO CONSUMATORI 4.0 VIRTUAL EDITION 2020:

1. *Standard digitali per i servizi universali* - Lunedì 14 dicembre ore 16.00
2. *Sostenibilità ambientale e rivoluzione verde* - Martedì 15 dicembre ore 10.00
3. *La sicurezza delle infrastrutture* - Martedì 15 dicembre ore 17.00
4. *Sovraindebitamento: verso un fondo dedicato* - Giovedì 17 dicembre ore 17.00
5. *Educazione alla cittadinanza consumerista* - Venerdì 18 dicembre ore 10.00
6. *Emergenza covid tra medicina territoriale e telemedicina* - Venerdì 18 dicembre ore 17.00

IL BILANCIO EXPO CONSUMATORI III° EDIZIONE

EXPO Consumatori 4.0 Virtual Edition: 24.000 persone raggiunte e 6 nuovi impegni del consumerismo italiano verso NextGenerationEU

Roma, 21/12/2020 – 4 giorni di manifestazione, 6 webinar, 4 interviste, 3 focus, 1 laboratorio, ma soprattutto 54 relatori del mondo delle imprese, dell'associazionismo, delle istituzioni e dell'università, per 9 ore e 33 minuti di diretta, oltre 700 partecipanti ai webinar e più di 23.000 sui canali sito e social di Assoutenti: sono i dati di un primo bilancio di EXPO Consumatori 4.0, che per la sua terza edizione tutta virtuale ha scelto di misurare il tema della crescita felice con gli obiettivi nazionali ed europei al centro dell'agenda Next Generation.

“Un successo straordinario, andato oltre le nostre aspettative, che ci rafforza soprattutto in relazione ai temi che abbiamo discusso e agli impegni che sulla base di questa discussione abbiamo deciso di assumerci” spiega Furio Truzzi Presidente di Assoutenti.

Con la III edizione di EXPO Consumatori 4.0, che si è svolta tra il 14 e il 18 dicembre, Assoutenti ha voluto proporre sei nuovi impegni per contribuire alla Next Generation EU dal punto di vista del consumerismo italiano. “Per ciascuna delle mission del piano italiano di ripresa e resilienza, a cui abbiamo voluto dedicare specifiche sessioni del nostro evento” spiega ancora Truzzi “raccoliamo una sfida sulla base delle priorità emerse nel corso del dibattito, grazie ai contributi altamente qualificati che hanno caratterizzato la discussione”.

“Digitalizzazione, rivoluzione verde, mobilità, istruzione, equità sociale e salute saranno gli ambiti prioritari non solo dell'azione di governo ma anche del nostro impegno come società civile, per contribuire ad affrontare la difficile situazione che il Paese e l'Europa stanno attraversando” conclude Truzzi.

I 6 impegni di Assoutenti in questi ambiti:

DIGITALIZZAZIONE:

Urgente assicurare ai vecchi e nuovi servizi digitali, che hanno acquisito caratteristiche di universalità, adeguati standard di servizio. La digitalizzazione dei servizi pubblici crea opportunità nuove ma insieme scava una sostanziale esclusione per alcune importanti categorie di cittadini. E più il servizio offerto con piattaforme e canali digitali è centrale per i consumatori, più questa esclusione deve essere combattuta assicurando accessibilità a tutti.

RIVOLUZIONE VERDE:

Per dare una sostanziale spinta alla transizione energetica e all'economia circolare del paese occorre puntare sulle comunità energetiche rinnovabili, per la condivisione di energia elettrica da fonti pulite tra associazioni di cittadini, attività commerciali o imprese per la produzione e favorire interventi in campo abitativo incentivandoli con leve fiscali a partire dal superbonus 110%.

INFRASTRUTTURE PER LA MOBILITÀ

Occorre un modello di valutazione e monitoraggio delle opere e della loro manutenzione basato su un efficace sistema di certificazione va introdotta la figura del delegato alla sicurezza delle opere infrastrutturali sul modello del delegato alla sicurezza che la legge già prevede all'interno dei luoghi di lavoro.

EDUCAZIONE

Ora che l'educazione civica fa parte finalmente dei programmi scolastici è importante che ne faccia parte a pieno titolo anche un piano nazionale di educazione consumerista così che i ragazzi acquisiscano in giovane età la consapevolezza del proprio ruolo di consumatori e dell'importanza di un consumo critico e sostenibile.

EQUITÀ TERRITORIALE E SOCIALE

Occorre rendere accessibili a tutti i cittadini gli strumenti previsti dalla legge per supportare le famiglie e le imprese che si trovano in una condizione di sovraindebitamento: in tal senso dovrà essere costituito un fondo per l'accesso alla composizione della crisi.

SALUTE

La digitalizzazione e la telemedicina vanno applicati prioritariamente alla territorializzazione della prevenzione, assistenza e cura sanitaria per abbattere le disuguaglianze e garantire parità di garanzie e servizi a tanti cittadini oggi svantaggiati. Mettere a tutela della salute

EXPO CONSUMATORI 4.0 – LE EDIZIONI PRECEDENTI

La I edizione di EXPO Consumatori 4.0 si è svolta all'Auditorium Parco della Musica di Roma dal 10 al 12 maggio 2018 con oltre un migliaio di partecipanti tra esperti di settore, rappresentanti della società civile e del mondo politico, economico ed accademico, studenti e cittadini. Tema principale dell'edizione: "Liberare il consumatore per una crescita felice".

La II edizione ha avuto luogo all'EX Mattatoio di Roma dal 4 al 7 dicembre 2019 nell'ambito dell'evento finale del progetto nazionale Isola della Sostenibilità. Oltre 20.000 persone, giovani e giovanissimi in particolare, hanno visitato gli spazi e partecipato agli eventi dell'area EXPO Consumatori per riflettere sul ruolo del consumatore in una prospettiva di "crescita felice", declinata attraverso i concetti di innovazione, sostenibilità, legalità e solidarietà.

5. ATTIVITÀ SOCIALE E STAKEHOLDER

Assoutenti ha svolto nel corso del 2020 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 e locali - 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.

Authorities:

Commissione di garanzia per gli scioperi nei servizi pubblici

Autorità garante per la concorrenza ed il mercato:

Autorità per l'energia ed il gas

Autorità per le telecomunicazioni

Autorità Garante della Privacy

Consob

Enac

E ancora:

Confservizi

Enav (Assistenza al volo)

Principali Confederazioni Sindacali

Camere di commercio, industria e artigianato e Unioncamere

AGENS – Federtrasporto

Assogas e Associazione Nazionale Industria Gas (ANIG)

Aderisce ad Assoutenti:

UTP – Associazione Utenti Trasporti Pubblici

CONFEDILIZIA – Confederazione italiana della proprietà edilizia

Arci Pesca FISA

Assoutenti è tra i fondatori di CONSUMERS' FORUM

5.1 Gli iscritti

ABRUZZO*	756	PIEMONTE	891
BASILICATA	429	PUGLIA	4.644
CALABRIA	3.916	SARDEGNA	499
CAMPANIA	6.671	SICILIA	2.239
EMILIA ROMAGNA	1.691	TOSCANA	649
FRIULI VENEZIA GIULIA*	492	TRENTINO ALTO ADIGE*	65
LAZIO	4.284	UMBRIA	71
LIGURIA	10.573	VALLE D'AOSTA	257
LOMBARDIA*	5.301	VENETO*	1.398
MARCHE	188		
MOLISE*	29	TOTALE	45.043

5.2 Gli organismi regionali e locali

In base agli art. 10 e 11 dello statuto,

Il modello associativo dell'APS – Assoutenti è basato sulla costituzione di associazioni provinciali e regionali. Chiunque sul territorio di appartenenza si obblighi a rispettare lo Statuto stesso e ad avere un numero di iscritti pari ad almeno lo 0,2 per mille della popolazione residente, fatti salvi i maggiori obblighi disposti da leggi regionali, può dar vita ad associazioni provinciali e regionali federate all'APS - Assoutenti.

Tali associazioni fanno richiesta di adesione al Consiglio Nazionale che ne approva l'istituzione, il riconoscimento o la soppressione previa verifica dei requisiti previsti dallo statuto e dal Regolamento degli sportelli territoriali.

L'associazione regionale, laddove costituita, esprime parere obbligatorio sulla costituzione di associazioni provinciali nel proprio territorio.

Le associazioni provinciali e regionali hanno propria autonomia patrimoniale, giuridica ed amministrativa definita dagli statuti adottati non in contrasto e in conformità con lo Statuto di Assoutenti. Ciascuna associazione provinciale e regionale deve aprire conti correnti postali o bancari a se stessa intestati con potere di firma definiti dal proprio Statuto o regolamento.

Le Associazioni Regionali rappresentano lo snodo dei rapporti tra l'APS - Assoutenti e le associazioni provinciali verso le quali hanno poteri di coordinamento, di indirizzo, di vigilanza, in particolare sui progetti che godono di finanziamenti di enti pubblici e privati, e di commissariamento in caso di mancato funzionamento da adottarsi in accordo con APS - Nazionale.

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 (nominato dal Congresso Nazionale del 6 dicembre 2019)

Luca Tortora, Franco Cirio, Tatiana Sisti, Patrizio Sinis, (supplente) Gianluca Avanzi (supplente)

5.3.4 Collegio Nazionale dei Garanti

Il Collegio Nazionale dei Garanti è composto da:

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

5.4 Altre partnership

5.4.1 Partnership con altre AACC

AU insieme a Casa del Consumatore e Codici ha costituito nel maggio del 2015 Rete Consumatori Italia che svolge tutt'oggi 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.

5.4.2 Il Gruppo di Acquisto Solidale

Dal 2017 è 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 2020 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 Zompicchiatti (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 Via Barberini 68.

6. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Nel 2020 Assoutenti ha rafforzato le proprie attività di comunicazione in particolare attraverso l'utilizzo del sito e della pagina facebook, 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.

Ai soci è stata inviata una newsletter mensile con la segnalazione delle notizie più importanti.

La pagina facebook al 31 dicembre 2019 contava 3310 like mentre i contenuti pubblicati hanno raggiunto un totale di 143.638 utenti. Sempre alto è stato il livello di interazioni registrato attraverso commenti, condivisioni e reazioni ai post. **Nel 2020 la pagina Facebook è cresciuta in maniera esponenziale e sono state raggiunte 1.195.195 persone. Sono anche aumentati il numero dei follower rispetto all'anno precedente (408% in più). Le interazioni con i post sono salite anch'esse arrivando a toccare picchi molto alti e crescendo del 561% in più rispetto all'anno precedente.**

Il sito ha a sua volta mostrato una decisa crescita di visite: erano state 48.228 nel 2017, sono state 90.206 nel 2018, per arrivare nel 2019 a un totale di 213.688 ed infine al 2020 con **248.955**

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 **21 comunicati stampa.**