

30° ASSOUTENTI

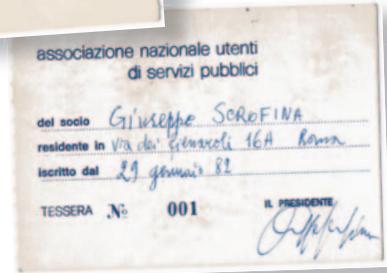
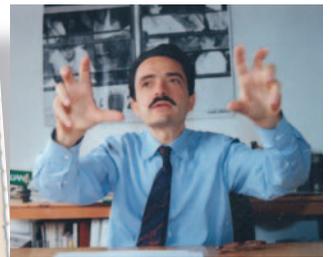
1982 / 2012

ALMANACCO 1982 - 2012

**La storia di un impegno
per i diritti dei consumatori,
nel mercato, nella società,
con le Istituzioni**

1982 Fondazione dell'Assoutenti

ASSOCIAZIONE NAZIONALE UTENTI DI SERVIZI PUBBLICI
Fondatore e primo Presidente
Giuseppe Scrofina.



Immagini dell'Italia del 1982



1983

Si costituisce a Bruxelles la Faturec – Federation Air Transport User Representatives nell'UE. Assoutenti ne è socio fondatore, insieme alla AUC britannica e ad associazioni di consumatori e utenti di altri paesi europei. Per i successivi vent'anni la Faturec verrà regolarmente consultata dalla Direzione Generale trasporti della Commissione Europea, contribuendo fattivamente alla stesura e al miglioramento dei regolamenti e delle direttive europee, a partire dalle norme di tutela del consumatore nel caso di denied boarding (causato dall'overbooking), e al "terzo pacchetto" di tre regolamenti del 1992 che hanno introdotto anche in Europa la liberalizzazione e la concorrenza nel trasporto aereo.

1986

Inizia l'intensa attività in difesa delle linee ferroviarie regionali minacciate di chiusura, e concretatasi in numerosissime iniziative nazionali e locali di concerto con comitati e gruppi locali che in molti casi si sono rivelate determinanti per la



Giuseppe Scrofina

Roma, 11/12/1986

Caro Mario,
con la presente, rassegnò nelle tue mani le mie dimissioni irrevocabili da Presidente del Consiglio Direttivo dell'Assoutenti.

Ne mando copia a tutti i Consiglieri, sperando che gli arrivi prima della riunione di martedì prossimo.

Essendo stato nominato per la prima volta il 6 febbraio 1982, ricopro tale carica da quasi cinque anni e - considerato il tempo necessario al Consiglio per la nomina del Presidente - è probabile che completi il lustro. Tempo sufficiente a stancare colui che ha il compito di stare in testa alla squadra. Perciò vi chiedo di rientrare nel gruppo, anche perchè tutto lascia prevedere che la corsa dell'Assoutenti sarà ancora lunga e darsi il cambio a tirare la volata è saggia regola di qualunque squadra di corridori.

A parte la metafora sportiva, l'opportunità della rotazione nelle cariche più impegnative è sempre stata una mia ferma convinzione, e sta in essa la ragione di principio delle mie dimissioni da Presidente. Da questo punto di vista sono rimasto anche troppo tempo, e me ne scuso, sperando che i miei successori non accettino più di due, tre mandati consecutivi.

Si potrebbe pensare che, con il mio passaggio a Consigliere, si ridurranno l'impegno e le energie che ho finora profuso nell'Associazione. Non sarà così, perchè mi basterà cambiare ruolo e fare cose diverse e nuove per ricaricarmi.

Esistono incarichi promettenti, non coperti da tempo, come quello di Delegato per il Lazio; così come è possibile che - grazie ad una delle operazioni più grosse che due Consiglieri stanno conducendo - si ottenga un rappresentante presso la Commissione consultiva del C.I.P..

Inoltre, il Segretario Generale sta lavorando alla preparazione di un notiziario, di cui forse potrei essere l'editore, giacchè so per altre esperienze che le associazioni non sono autorizzate a detenere la proprietà. *Forse vedi, quindi, non mancano le occasioni per farvi lavorare.*

Concludo con un ringraziamento fraterno, che estendo agli amici e colleghi del Consiglio, creatori e continuatori del sodalizio più affiatato che avessi mai potuto sognare. Grazie.

Diao Pippo

(Mik e Lita)

salvaguardia del servizio, attraverso forme di gestione meno onerose e più efficienti.

- le numerosissime iniziative - spesso condotte da gruppi locali organizzati dall'Unione del Trasporto Pubblico, aderente all'Assoutenti, - inerenti i sistemi di trasporto, mobilità sostenibile, moderazione del traffico, che ci hanno visti parte attiva (e talvolta veri protagonisti) in numerose grandi città come Milano (primo tra tutti il referendum sulla chiusura del centro storico tenutosi nella primavera del 1985 con la partecipazione di un milione di elettori), ma anche Genova, Padova, Roma, Napoli (in questo caso grazie alla consociata Acusp) e molte altre realtà.

1987

Nasce il n. 0 del notiziario "Bollettino Assoutenti" che sopravviverà, tra mille difficoltà, fino al 1995 quando ormai si andava verso forme di comunicazione elettronica e ha preso il sopravvento il sito internet www.assoutenti.it (1997).

1988

Inizia il ventennale confronto con il gruppo FS concretizzatosi con l'affidamento di attività di vigilanza e segnalazione sulla qualità dei servizi di ristorazione a terra ed a bordo dei treni (1989/1990), con i tavoli di confronto con Agens nei primi anni Novanta, con i tavoli di confronto sui vari aspetti della qualità del servizio che si sono poi implementati alla fine degli anni Novanta e sono proseguiti fino ai nostri giorni, anche se la gestione Moretti li ha poi progressivamente svuotati di contenuti;

- Con la Presidenza Assoutenti di Massimo Ferrari, si amplia l'esperienza di effettiva collaborazione con la maggiore azienda italiana di trasporto, grazie ad una più ampia apertura verso i rappresentanti della clientela, riconducibile alla gestione di Cesare Vaciago, che, nella pratica, portò alla pubblicazione della rivista "Amicotreno" (circa 130 numeri usciti tra il 1992 ed il 2005, con tirature che inizialmente raggiungevano anche le 500 mila copie) che aveva sempre ospitato la rubrica "Opinione Assoutenti" e poi "Visto dalle Associazioni", oltre alle Conferenze dibattite con i pendolari (circa 200 incontri tenutisi tra il 1992 ed il 2000 in quasi tutte le province italiane, cui siamo sempre stati presenti al tavolo dei relatori), oltre a decine di incontri sugli orari organizzati in numerose regioni di cui siamo stati sempre parte attiva e propositiva, ottenendo in diverse occasioni migliorie anche significative;

- Le iniziative di sensibilizzazione dell'opinione pubblica condotte negli anni Ottanta in merito alla tutela degli utenti in caso di sciopero (e blocchi stradali e/o ferroviari) hanno favorito la successiva regolamentazione. Battaglia svolta da molti componenti del direttivo Assoutenti, ma ricordiamo un confronto al "vertice" tra Ferrari e Roberto Brunelli con lo stato maggiore della CGIL e l'allora Segretario Generale Pizzinato, avvenuto in una saletta riservata dell'aeroporto di Linate nel lontano 1988 e un dibattito televisivo tra Scrofina e l'allora Segretario Confederale Del Turco.

- Assoutenti entra nella Commissione Centrale Prezzi



ASSOUTENTI AD

NOTIZIE, COMMENTI E OPINIONI PER GLI UTENTI DEI SERVIZI PUBBLICI
NUMERO SETTE-APRILE 1989

Pubblicazione mensile a cura dell'Assoutenti, Associazione nazionale utenti di servizi pubblici, Via Celimontana, 38 - 00184 Roma
Tel. (06) 734533, Bionnes Commergraph, Roma, Via Anguonnesi, 11. Direttore responsabile Lora Bonarotti. Spedizione in abbonamento postale, gruppo B-70% - Autorizzazione n. 650/87 del 11/12/87 del Tribunale di Roma. Direttore editoriale Giuseppe Scrofina.

Siglato un protocollo SIP - ASSOUTENTI avvio di relazioni

Dopo mesi di incontri, contatti e qualche accostamento, la SIP da una parte e l'Assoutenti con le associazioni di consumatori dall'altra hanno sottoscritto un protocollo che associa le materie e le modalità per l'avvio di relazioni stabili, fra le parti.
L'anno di sigillo è cominciato stampo ciascuno dalla SIP, dopo il quale abbiamo già cominciato a lavorare in ogni caso riepilogando di regolamentazione di servizio, informazioni agli utenti, sondaggi, telefonate sociali. Dopo questi lavori - in ognuno dei quali anche un'organizzazione Assoutenti - partiti l'attuale Commissione di arbitro.
Nel frattempo, prosegue a Roma l'iter giudiziario delle oltre cento denunce di utenti nei confronti della SIP stessa per inadempimenti di varia natura.

Nell'80 Itavia non era colpevole! E oggi le compagnie charter?

Finalmente è stato accertato. L'aereo Itavia esploso nove anni fa sulla rotta Bologna-Falerno fu colpito dall'esterno. La considerazione numero uno riguarda l'irresponsabilità di chi dovrebbe tenere l'aeroplano in volo al sicuro dagli attacchi e dai combattimenti per esercitazione. Un delitto particolare per aver tentato una fusione Alitalia-FN in segreto. Mio



1989

Assoutenti firma il primo protocollo d'intesa con SIP che definisce lo schema di relazioni tra un'azienda di servizi e le associazioni di consumatori.

1992

Nel corso della lunga battaglia per la regolamentazione degli scioperi nei servizi pubblici Assoutenti organizza presso la Camera dei Deputati il convegno "Lo sciopero nei servizi pubblici" per la modifica legge 146 del 1990.

1993-1994 Assoutenti denuncia l'Alitalia all'Antitrust per abuso di posizione dominante sulle rotte Roma - Milano e nel 1994 l'Azienda viene condannata

La denuncia

I. In data 29 luglio 1993 è pervenuta all'Autorità una denuncia dell'ASSOUTENTI riguardante l'elevato livello delle tariffe aeree nazionali in relazione alle modeste caratteristiche qualitative del servizio offerto, in particolare sulla linea Roma Fiumicino - Milano Linate e vv..

Da una serie di accertamenti effettuati dall'Autorità sono emersi ulteriori elementi. In particolare, è risultato che ALITALIA sistematicamente effettuava sulla linea Roma Fiumicino - Milano Linate e vv. un numero di voli inferiore a quello programmato. Nel periodo gennaio-giugno 1993, ALITALIA ha soppresso quotidianamente da un minimo di 1-2 voli ad un massimo di 5-6 voli in ciascuna delle direzioni Roma Fiumicino - Milano Linate e vv..

....omissis.....

Tutto ciò premesso e considerato DELIBERA che ALITALIA Spa, quale titolare di concessione del servizio di trasporto aereo di linea sulla rotta Roma Fiumicino - Milano Linate e vv. e impresa in posizione dominante su detta rotta, ha abusato della stessa posizione, in violazione dell'articolo 3 della legge n. 287/90, in quanto, cancellando sistematicamente i voli in determinate fasce orarie, ha ristretto la gamma del servizio offerto ed ha reso più difficoltoso l'accesso al mercato dei concorrenti a danno dei consumatori; e pertanto DIFFIDA la società ALITALIA Spa dal tenere in futuro il comportamento abusivo accertato o comportamenti analoghi.

ASSOUTENTI AD

NOTIZIE, COMMENTI E OPINIONI PER GLI UTENTI DEI SERVIZI PUBBLICI
NUMERO VENTI - APRILE 1992

Pubblicazione mensile a cura dell'Assoutenti, Associazione nazionale utenti di servizi pubblici, Via Celimontana, 38 - 00184 Roma
Tel. (06) 734533, Bionnes Commergraph, Roma, Via Anguonnesi, 11. Direttore responsabile Lora Bonarotti. Spedizione in abbonamento postale, gruppo B-70% - Aut. n. 650/87 del 11/12/87 del Trib. di Roma. Direttore edit. Giuseppe Scrofina.

Retribuzioni e trasparenza

La stampa quotidiana ci ha ripreso, ancora più del solito, appena abbiamo detto quanto guadagnano i piloti della F.S. e i piloti dell'Alitalia che hanno scioperato. Qualcuno degli interessati ci ha scritto lettere indignate ai giornali ed anche qualche "disincrosciano" ci ha consigliato di lasciare argomenti diversi dalle retribuzioni. Ma perché? Noi insistiamo nel metodo provelluto e ci suggeriamo che i mezzi di comunicazione lo adottino come elemento di informazione. Pensate quanto più interessante sarebbe la lettura dei giornali, se...

Trasporto urbano e pendolari Un solo biglietto per le aree metropolitane

L'utente usa treni, autobus, tram e metro collegati fra loro; Assoutenti propone il biglietto unificato.

Le Ferrovie dello Stato svolgono un'importante funzione a sostegno del traffico pendolare attorno alle aree metropolitane. In alcuni casi, pensiamo a Milano, il ruolo dei treni FS si può considerare nelle loro decine di migliaia di viaggi e la circolazione cittadina, giungo alle soglie del 10, possiamo ad esempio a Milano per ora, si aggiunga il traffico...

La legge 146 del 1990, che regola l'esercizio dello sciopero nei servizi pubblici è insufficiente ed il legislatore dovrà prendere atto del crescente peso degli utenti.

UN INCONTRO DALLA PARTE DEGLI UTENTI

si terrà a Roma
Martedì 16 Febbraio ore 9.30-13

nella Sala del Ceracolo della Camera dei Deputati organizzato dall'Assoutenti e dalle associazioni collegate con noi nella Confederazione Consumatori, Utenti (Agrisalus, Comitato Difesa Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori).
Mentre questo notiziario va in stampa, stiamo cominciando a raccogliere le adesioni, e già abbiamo ricevuto le prime due
dall'on. Enzo Bianco e dal prof. Felice Montillaro.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE UTENTI DI SERVIZI PUBBLICI

SERVIZI AGLI UTENTI "La qualità possibile"

Sabato 17 Marzo 1990 ore 10,00
Fiera di Roma



1994

Prime conciliazioni con Telecom Italia, condotte dal nostro primo conciliatore Benito Pantaloni. Negli anni successivi apertura della conciliazione paritetica a molte altre aziende telefoniche e non.

1998

Indagine sulla fruizione del "Servizio scolastico" nelle scuole superiori, condotta dal responsabile dell'Assoutenti Eboi il Prof. Luigi Peduto, da cui emerge che gli studenti italiani perdono il 21% dei giorni di lezione con punte del 50% al sud.

1999

Nascita di *Consumers' Forum*, presieduto da Mario Finzi, Assoutenti.

2002

Convegno sullo "Sciopero virtuale: diritti degli utenti e dei lavoratori".

2003

Dopo l'esperienza al *Consumers' Forum* Mario Finzi viene rieletto Presidente Assoutenti restando in carica fino ad oggi.

2005

Iscrizione di Assoutenti all'elenco delle Associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e utenti rappresentative a livello nazionale ai sensi della legge 281 del '98 e ingresso nel CNCU - Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti.

2007

Il successo della proposta di Assoutenti sulla defiscalizzazione degli abbonamenti del Tpl, (ascrivibile soprattutto al merito del compianto Alfredo Capasso, responsabile Assoutenti Campania), introdotta nella legge finanziaria del 2007.

Uffici aperti di pomeriggio, dura protesta dei sindacati
Addio «8-14», con rabbia

Il primo giorno di orario spezzato per gli statali si è consumato tra le polemiche. Manifestazione davanti al ministero del Lavoro con tavole imbandite, slogan e fusilli

della burocrazia statale. Finalmente gli uffici pubblici di ventano formalmente ciò che avrebbero dovuto essere da tempo — esulta il consigliere dell'Assoutenti Nick Brough — sportelli al servizio del cittadino: era assurdo che si mantenesse un orario di lavoro che faceva comodo ai dipendenti pubblici ma di certo non agli utenti». Se l'associazione utenti dei servizi pubblici festeggia

pendenti pubblici rispetto al rapporto con l'utenza». A sparare a zero contro la circolare del ministro sono, invece, i sindacati confederali, compatti nella protesta contro l'orario spezzato. Ieri davanti al ministero del Tesoro, in via XX Settembre, Cgil Cisl e Uil hanno dimostrato armando durante la pausa pranzo i lavoratori pubblici con tovaglie rosse, bottiglie d'acqua, pentole con riso e fusilli. Sotto accusa da

ziali per non uscire di scena, anche i servizi devono adeguarsi.
Non è caso primo compito di questa Felice Morfillaro che i soci dell'Agenzia si Resto da vedere chi è

In un dossier Assoutenti opere incomplete e sprechi

MILANO — Lavori incompiuti. Investimenti per linee mai entrate in funzione. Nel mirino di Assoutenti, l'Associazione utenti del trasporto realizzate dalle Fs negli ultimi anni. E dal lungo elenco dell'Assoutenti (trinità dall'affermazione di Lorenzo Nacci secondo cui «nulla rete secondaria sarebbe più conveniente regolare una Fiat ai pendolari piuttosto che gestire il servizio ferroviario») emergono non soltanto i ritardi e gli sprechi, ma anche gli errori di programmazione tra una gestione e l'altra dell'Ente.

«Non ci fermeremo a Eboi», sostiene una recente pubblicazione delle Fs. «Peccato — dicono gli utenti — che nella cittadina il treno non si ferma davvero, in quanto la linea Salerno-Potenza-Metaponto è chiusa dal 1986 per i lavori di elettrificazione»: mentre in tutte le reti europee questo tipo di intervento viene fatto senza interrompere il servizio, dopo 3 anni è stato elettrificato solo il piccolo tratto da Metaponto a Grassano. Sempre per elettrificare la rete Fs, in Sardegna sono stati stanziati 900 miliardi e acquistate 25 locomotive che non hanno mai circolato e adesso saranno «vendute» in Francia. Altro caso è la linea sperimentale dell'Alta velocità sulla Suzzara-Modena, chiusa nel 1988 per le prove dei treni superveloci. «La gestione Schimberni lamenta Assoutenti — non credeva nell'Alta velocità e decide di annullare le prove a la linea già iniziata. Intanto la sperimentazione è stata spostata sulla Firenze-Roma (tratto Incha Valdarno-Montevarchi).

Tanti episodi di opere non completate (per esempio il quadruplicamento della Milano-Treviglio e il raddoppio di alcune direttrici come la Fidenza-Tarvisio e Parma-La Spezia), ma anche di rinnovo di linee in procinto di chiudersi: «Nel 1897 — 1986 il dossier — viene chiusa la Fano-Urbino dopo aver provveduto temporaneamente al rinnovo della stazione di Urbino». E c'è anche qualche «cattedrale nel deserto»: scorrendo l'elenco delle linee che potrebbero essere sopresse c'è la Asti-Castagnole, raperta al traffico nell'88, dopo 12 anni di interruzione per la costruzione di un mega viadotto lungo 3.700 metri.

G.P.

- inoltre, le centinaia di documenti prodotti in questo trentennio, alcuni dei quali hanno avuto la dignità di pubblicazione e riconoscimenti a livello istituzionale: vedasi, l'Atlante della mobilità critica del 2004 e, tra i più recenti, le ricerche pubblicate da Assoutenti Lombardia sulle migliori pratiche europee (2006), la guida alla mobilità sostenibile in Lombardia (2007), lo studio sulle ferrovie sottoutilizzate (2008) e sull'integrazione bici+treno (2008), il monitoraggio dei treni regionali (2009) e dei bus (2010), gli itinerari enogastronomici con il trasporto pubblico (2011), con relativa pubblicazione cartografica.

A luglio nasce Assoutenti Blu, per la tutela degli utenti della navigazione e per le questioni relative ai litorali, ai porti e al mare.

Il 7 ottobre si è tenuto il Congresso Nazionale Assoutenti che ha coinciso con i 25 anni dalla fondazione dell'Associazione.

Il documento congressuale porta il titolo "Identità, Indipendenza e Unità". Identità, perché Assoutenti vuole rafforzare e radicare uno specifico approccio all'azione generale di tutela e di rappresentanza dei consumatori-utenti; Unità, perché Assoutenti crede che la ricchezza del pluralismo delle idee e delle proposte debba confluire in un progetto comune; Indipendenza, politica, economica, organizzativa e senza vincoli che non siano quelli del mandato dei propri rappresentati.

2008

Assoutenti si è inoltre attivata per la rivalutazione del patrimonio ferroviario dismesso, ottenendo in alcuni casi anche la riattivazione di antiche linee abbandonate o il riutilizzo del sedime ferroviario per itinerari ciclo-pedonali.

- la collaborazione con organismi analoghi attivi in altre nazioni europee che hanno portato la nostra Associazione ad aderire (unico membro italiano) alla European Passengers Federation (EPF), che coordina 38 organismi attivi in gran parte del continente, con la partecipazione ai convegni internazionali di Strasburgo (2005), Maastricht (2006), Monaco di Baviera (2007), Londra (2008), Berna (2009), Malmoe (2010), Barcellona (2011) e Salisburgo (2012);

Assoutenti affronta il tema "caldo" delle liberalizzazioni con il convegno "Le liberalizzazioni difficili" per il progetto "Più concorrenza più diritti".

Nascono gli Osservatori AU sulla pubblicità ingannevole e sulle pratiche commerciali scorrette e sulla legislazione consumeristica, guidati da Giulio Marotta e Carlo Pappagallo.

Si sono rafforzate le attività di collaborazione nel settore Energetico con la partecipazione a tavoli di lavoro e confronto con le aziende, le Autorità e le Istituzioni.



2009

Assoutenti apre, insieme a Federconsumatori, la riflessione sul servizio universale nel campo dei trasporti ferroviari con un importante convegno a Genova. Assoutenti attraverso il progetto **"Occhi aperti!"** realizza i primi video contro-spot sulla pubblicità ingannevole, ampliando la propria comunicazione su tutti gli strumenti multimediali.

A settembre Assoutenti Liguria promuove il progetto **"ICEBERG ALCOL"** per la sensibilizzazione e la prevenzione delle problematiche legate all'abuso di alcolici da parte di minori.

2010

3/4 dicembre Congresso Nazionale e convegno dal titolo, "Servizi pubblici: prospettive del servizio universale e del mercato".

Gennaio 2011 Febbraio 2012

Proseguendo sul filone avviato in precedenza sulle pratiche commerciali scorrette e sulla pubblicità ingannevole, Assoutenti partecipa al progetto **"Guarda che ti riguarda!"**

2010 - 2012

Assoutenti partecipa al progetto **"Io non voglio il falso"** sul tema della contraffazione e al progetto promosso dall'AEEG **"Energia: diritti a viva voce"** realizzato per la prima volta in collaborazione con tutte le 17 Associazioni del CNCU.

25 maggio 2012

Trentennale Assoutenti

