



**Relazione alla Commissione Parlamentare di
inchiesta sulle attività di APS Assoutenti a
tutela dei consumatori**

INDICE:

<u>Premessa - 40 ANNI DI STORIA IN BREVE coronati dal Premio Antitrust 2021</u>	2
<u>1. CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI</u>	5
<u>2. UTILIZZO IMPROPRIO DEI DATI PERSONALI</u>	5
<u>3. PUBBLICITA' INGANNEVOLE</u>	7
<u>4. OBSOLESCENZA PROGRAMMATA</u>	8
<u>5. LIBERTA' CIRCOLAZIONE TPL, TRENI, AEREI, MARITTIMI INSULARI</u>	9
<u>6. LIBERTA' COMUNICAZIONE POSTE, TELCO, RADIO TV PUBBLICA</u>	12
<u>7 - TUTELA DEI DIRITTI ATTIVITÀ NAZIONALE E LOCALE</u>	13
<u>8 - SCHEDA DATI ASSOCIAZIONE: ISCRITTI, SEDI, ASSOCIAZIONI ADERENTI, BILANCIO TOTALE ENTRATE, TOTALE USCITE, SITI, SOCIAL, FOLLOWER, VISUALIZZAZIONI DATI 2021</u>	17

Premessa - 40 ANNI DI STORIA IN BREVE (DA ALMANACCO) coronati dal premio antitrust

Assoutenti, Associazione Utenti di servizi pubblici, nasce nel 1982 e da allora si occupa della tutela dei diritti fondamentali dei consumatori e degli utenti.

Fa parte del CNCU, Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, del Forum Nazionale del Terzo Settore e di Consumer's Forum, di cui è stata tra i fondatori.

In 40 anni di attività, l'impegno di Assoutenti per i diritti dei cittadini consumatori-utenti si è concretizzato in numerose battaglie ed è via via sempre più cresciuto.

Abbiamo festeggiato i nostri primi 40 anni ripercorrendo le tappe più importanti della nostra storia: <https://www.assoutenti.it/anniversario/>

In questa relazione evidenzieremo i passaggi più salienti partendo dalla nostra **fondazione** che risale al gennaio **1982**, ad opera di Giuseppe Scrofina.

La mission di Assoutenti fin da subito è stata quella di tutelare e promuovere i diritti fondamentali dei consumatori, in particolare degli utenti dei servizi pubblici.

Nel **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.

Il 1994 segna una data importante per una vittoria di Assoutenti che **denuncia l'Alitalia all'Antitrust** che la condanna per abuso di posizione dominante sulle rotte Roma – Linate.

Verso la **fine degli anni '90** si sviluppa in Italia una politica consumeristica assolutamente originale nel panorama internazionale grazie ad una nuova visione dei rapporti tra le parti, condivisa dalle più grandi imprese pubbliche e private di servizi e da imprese industriali private del nostro Paese e di molte delle associazioni dei consumatori, che puntano ad affrontare insieme, in termini di prevenzione e di dialogo, i punti più diffusi di contrasto tra impresa e consumatore e di risolvere le controversie di consumo in sedi extragiudiziali.

Fin da allora Assoutenti vede nel sistema delle Autorità di regolazione e di garanzia la maggiore forma di tutela dei diritti dei consumatori e sostiene la necessità di ampliarne il numero, le competenze ed i poteri. In particolare si batte per una Autorità per il settore degli scioperi nei servizi pubblici e per una unica Autorità per il settore dei trasporti.

Oggi Assoutenti ha tavoli di lavoro e sedi strutturate e periodiche di incontro con tutte le Autorità nazionali di regolazione e di garanzia ove è chiamata a consultazioni pubbliche ed è consultata con continuità anche sulla costruzione delle nuove esigenze di regolazione dei settori economici.

Altrettanto avviene con alcuni settori della pubblica amministrazione.

In questo clima Assoutenti è tra i fondatori dell'associazione Consumers' forum, un organismo, tutt'ora molto attivo (e unico anche in Unione europea) di analisi, studio delle criticità, formazione di quadri dirigenti nel mondo del consumo e dei servizi pubblici, di ricerca condivisa e dialogica di soluzioni generali delle questioni rilevanti, sviluppo di politiche di customer care e di formule di conciliazione delle controversie di consumo (stimolate anche dal costo e dalla lentezza della giustizia in Italia). Per far questo Consumers' forum riunisce, tra i propri soci, grandi imprese pubbliche e private, associazioni di categoria, associazioni di

consumatori, università e centri di ricerca. Assoutenti è tra i fondatori più convinti e ne esprime sin dall'inizio ed in diversi periodi successivi il presidente.

Nel **2004** Assoutenti produce e pubblica per il Convegno annuale di Consumers' forum l'"**Atlante della Mobilità critica**", una poderosa ricerca, condotta insieme all'UTP, su tutte le carenze e problematiche del servizio ferroviario nazionale.

Nel luglio del **2007** nasce **Assoutenti Blu**, per la tutela degli utenti della navigazione e per le questioni relative ai litorali, ai porti e al mare.

Nello stesso anno, durante il Congresso Nazionale dell'Assoutenti, viene sancita l'indipendenza economica, politica e religiosa.

Sempre nel 2007 viene fondata l'Associazione Cittadini Digitali, di cui Assoutenti è stata promotrice, tra le prime a prefigurare una tutela del cittadino sui diritti nell'internet e del mondo digitale. Nata con il plauso del Gruppo Parlamentare 2.0, composto dall' Onorevole Cassinelli di Forza Italia e l'Onorevole Tullio del Partito Democratico.

Come conseguenza naturale della nascita dei Cittadini Digitali, è stata realizzata l'Isola Wifi pubblica per i consumatori a Genova, prima nel suo genere ad essere voluta e realizzata da un'Associazione dei Consumatori.

Nel **2008** Assoutenti si attiva 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. Collabora con European Passengers Federation (EPF). Nel 2008 affronta il tema "caldo" delle liberalizzazioni con il convegno ["Le liberalizzazioni difficili" per il progetto "Più concorrenza più diritti"](#)

Nel 2010 all'interno del Congresso Nazionale di Assoutenti il Presidente Antitrust Antonio Catricalà in una intervista storica effettuata dal Presidente Mario Finzi dichiara l'importanza della più stretta collaborazione tra Autorità Antitrust e Associazioni dei consumatori per la tutela dei loro diritti e lo svolgimento della libera concorrenza in un mercato trasparente e regolato.

Il 13 gennaio 2012 avviene il tragico incidente della **Costa Concordia**.

Grazie allo sforzo compiuto dall'associazione per far ottenere a tutti i passeggeri della nave il giusto indennizzo per i danni subiti e far valere i diritti dei passeggeri coinvolti, per la prima volta in Italia, in tempi record vengono erogati gli indennizzi fino a 17mila euro.

Il 25 maggio 2012 si celebra il Trentennale Assoutenti, viene eletto Presidente Furio Truzzi e Assoutenti riceve una medaglia commemorativa dal Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano.

L'11 gennaio **2014** nasce "**la carta di Bologna**". Assoutenti è stata tra i promotori del convegno contro "la rottamazione dei diritti di automobilisti e vittime della strada, per dibattere sulle disposizioni del Governo in tema di Rc Auto. Fra le personalità presenti al lancio ed aderenti alla carta, è doveroso ricordare il Viceministro del Ministero dello Sviluppo Economico nonché Presidente attuale del Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti l'Onorevole Gilberto Pichetto Fratin esponente di Forza Italia, l'Onorevole Favero ed la Senatrice Fissore del

Partito Democratico, l'Onorevole Patassini della Lega Nord, il Senatore Puglia e l'Onorevole Colletti del Movimento 5 Stelle.

Nel 2016, il 26 di ottobre, presso la Sala Capranica del Senato a Roma, si è svolto l'evento "Onorevole Consumatore" promosso da RCI, durante il quale sono stati premiati i deputati più vicini alle battaglie per la difesa dei diritti dei consumatori italiani Baldelli, Fissore e Bonafede.

Il 2017 è stato l'anno decisivo per la risoluzione del problema della distorsione tariffaria applicata a singoli biglietti e abbonamenti sovraregionali.

Dopo un lungo e puntuale confronto con trenitalia e con il Coordinamento delle Regioni è stata accolta la richiesta delle associazioni dei consumatori e dei comitati pendolari di modificare, dal 1 ottobre 2017, **l'algoritmo di calcolo delle tariffe sovraregionali** su base proporzionale rispetto ai Km percorsi in ogni regione attraversata e che ha comportato una riduzione dei prezzi degli abbonamenti, anche notevoli, per oltre il 90% dei passeggeri.

Nel 2018 nasce l'evento Expo Consumatori 4.0, pensato e organizzato da Assoutenti dedicato alla crescita felice, all'economia circolare e al consumo sostenibile, che da questo anno in poi diventerà un consueto e importante appuntamento per tutto il consumerismo italiano. Expo Consumatori diventa l'occasione annuale di networking per esperienze, stimoli e idee innovative: un appuntamento che offre per la prima volta in Italia l'occasione di mostrare le eccellenze orientate a una crescita felice, fondata sui concetti di sostenibilità consumeristica, prosumer, sviluppo sostenibile, economia circolare, con l'ambizione di aiutare concretamente consumatori e utenti a cogliere la sfida di una nuova visione del mondo. L'ultima edizione ha registrato più di 30.000 partecipanti, oltre 600 in presenza, 25.000 partecipanti alle dirette e 3600 visualizzazioni del sito e oltre 1.000 interazioni (likes, commenti, etc.) su tutti i canali social media dedicati all'evento.

Nel 2019 in seguito alla **tragedia del crollo del Ponte Morandi** (2018) a Genova, Assoutenti assiste i comitati dei cittadini danneggiati e incontra il Presidente del Consiglio per i risarcimenti e gli indennizzi ai residenti e agli sfollati, nel 2021 viene ammessa parte civile nel processo a ASPI .

Nel 2020 Nasce #MisterPrezzi2020: il cittadino-detective che segnala alle autorità le speculazioni sui prezzi di mascherine, gel disinfettanti e generi di prima necessità.

Assoutenti lancia l'iniziativa, dopo il caso delle mascherine 'd'oro' vendute a Perugia e le centinaia di segnalazioni ricevute da tutta Italia.

Nel 2021 nasce la "Carta del consumo circolare": Cittadini, imprese e istituzioni insieme per promuovere scelte e produzioni sostenibili. Produzione e consumi fanno pace con l'ambiente e con il rispetto della persona.

Premio Antitrust 2021 - il 13 giugno 2022 Assoutenti, è stata insignita dall'Autorità AGCM, nella persona del suo Presidente il Dott. Roberto Rustichelli e alla presenza del Viceministro del Ministero dello Sviluppo Economico nonché Presidente del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, Dott. Gilberto Pichetto Fratin, del premio Antitrust 2021 per essersi distinta nella diffusione dei valori della concorrenza e della tutela dei diritti dei consumatori con l'iniziativa "L'autodeterminazione del consumatore – Per una crescita felice". Un premio che riconosce l'impegno quotidiano di Assoutenti nel difendere a 360 gradi i diritti dei cittadini

ed ancora più speciale, perché arriva in occasione dei festeggiamenti per i 40 anni dalla nascita di Assoutenti.

Tra le attività che hanno portato alla vincita del Premio ricordiamo: #Mister Prezzi 2021, la questione 'Diamanti da investimento' e le campagne Educational, dirette ai giovani a cui è stata dedicata una grossa parte dell'attività progettuale e le campagne di comunicazione sui siti e social dell'associazione.

Di seguito formuliamo brevi note sull'attività svolta nei settori di indagine della Commissione ai sensi della delibera 13 ottobre 2021

1 - CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI

CLAUSOLE VESSATORIE

Assoutenti, nell'ambito del programma europeo di tutela dei consumatori nonché nello svolgimento delle sue funzioni statutarie è costantemente attiva nell'individuare nei contratti di consumo eventuali clausole vessatorie ed ottenerne l'annullamento, così come previsto dall'articolo 33 del Codice del Consumo e dall'articolo 1341 e seguenti del Codice Civile.

La normativa italiana infatti ha accolto la direttiva europea relativa alle clausole vessatorie nei contratti tipo ai sensi della disciplina di "armonizzazione minima" n. 93/13/CEE (UCTD).

A seguito di questo accoglimento l'impegno dell' Assoutenti è stato triplice: da un lato informativo nei confronti del consumatore, dall'altro operativo e di supporto legale ai consumatori e infine di segnalazione presso le autorità competenti (AGCM) delle pratiche vessatorie praticate dalle aziende.

Sul sito di Assoutenti sono stati prodotti articoli e vademecum sia sulla normativa recepita, sia sulle modalità di difesa in caso di non adempimento da parte delle aziende.

A titolo di esempio gli articoli prodotti quali: Come difendersi dalle Clausole Vessatorie: <https://www.assoutenti.it/come-difendersi-dalle-clausole-vessatorie/> e la Normativa Italiana sulle Clausole Vessatorie: <https://www.assoutenti.it/normativa-italiana-sulle-clausole-vessatorie/>

Tra le azioni legali orientate a tutelare consumatori vittime delle pratiche vessatorie da parte di aziende, si riporta a titolo di esempio l'azione legale svolta dai nostri legali al termine della quale il Tribunale Genova sent 1584/21 dichiara la vessatorietà delle clausole che impongono una penale per il recesso anticipato del Condominio, vincolato da contratto pluriennale. (Stifano)

2 - UTILIZZO IMPROPRIO DEI DATI PERSONALI

Fin dal 2004 e 2005 Assoutenti è stata componente di vari tavoli di lavoro aperti dal Garante per la protezione dei dati personali. In particolare per la redazione del Codice deontologico

dei sistemi di informazione creditizia (SIC) a seguito dei quali Assoutenti ha anche stipulato protocolli d'intesa per l'assistenza dei consumatori con Crif, CTC ed Experian, tuttora vigenti e operativi.

Nel 2014 ha partecipato ai tavoli di lavoro del Garante per la disciplina della informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookies.

Nel 2015 Assoutenti ha partecipato al tavolo di lavoro presso il Garante per la redazione del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale, che ha anche sottoscritto nel settembre 2015.

I dati personali sono molto rilevanti nella disciplina del consumo.

Assoutenti si è pertanto occupata di informare e sensibilizzare, attraverso progetti, documenti prodotti, convegni e relazioni, i consumatori sui **rischi di un utilizzo improprio e la conservazione negligente dei dati personali**.

Il mondo del web ed i servizi di social network, rappresentano un modo di comunicare a livello globale, offrendo la possibilità di interagire attraverso profili personali, favorendo la trasmissione di dati personali e di ogni altra tipologia di informazioni con il rischio di subire un **furto d'identità ovvero** un crimine che potrebbe causare serie conseguenze sia di carattere emotivo che finanziario. Per Assoutenti è risultato prioritario informare gli utenti sugli strumenti idonei per tutelare nel migliore dei modi le proprie informazioni personali ed agire immediatamente nel caso si diventi vittima di un furto d'identità per minimizzare i danni.

Nell'ambito del Progetto "Consumatori 2.0 Radicamento e Interattività", Assoutenti ha prodotto e diffuso un documento sul furto di identità, analizzandone le caratteristiche, i rischi, le conseguenze e l'applicabilità delle norme in materia a tutela dei cittadini.

Assoutenti si è occupata del **furto di identità** anche nell'ambito di un progetto realizzato in collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana, OSSIF, CERTFin, la Polizia Postale e altre associazioni di consumatori, realizzando un Vademecum con i consigli utili per mantenere sempre alto il livello di attenzione alla protezione dei propri dati personali.

Assoutenti nel corso del progetto "consumatori 2.0" ha concentrato l'attenzione anche al **"diritto all'oblio"** con la produzione e diffusione di un documento sulla sua corretta interpretazione e regolazione.

Assoutenti, in rappresentanza delle associazioni dei consumatori italiane, ha partecipato ai primi di novembre 2021 ad un importante confronto con Governo e Unione Europea in tema di transizione digitale ed ecologica. Sono state portate all'attenzione del Ministro dello Sviluppo Economico, Giancarlo Giorgetti, e del Commissario europeo per i Consumatori, Didier REYNDERS, nell'ambito della **"Nuova Agenda Consumatori"**, un pacchetto di 10 proposte al Governo e all'Ue che spaziano dall'e-commerce alla sicurezza digitale, dalla privacy al benessere, passando per ambiente e pratiche commerciali scorrette.

In questo panorama di innovazione tecnologica nel quale l'utente deve porre la massima attenzione e si deve barcamenare tra i rischi che si corrono nell'utilizzo improprio dei dati personali, Assoutenti gestisce una campagna promozionale per l'acquisizione dello **Spid**.

Tutti i soci possono in maniera gratuita chiederne il rilascio ed i non iscritti possono essere seguiti ugualmente con un piccolo contributo.

Assoutenti ritiene che lo SPID sia un metodo sicuro di gestione dei dati e, reputando la complessità della procedura di acquisizione e di utilizzo, ritiene che costituisca già in sé un elemento di istruzione, capace di rendere molto più consapevoli e responsabili i cittadini in merito alla gestione dei propri dati personali.

Per questo motivo Assoutenti si è adoperata affinché il cittadino oltre ad essere supportato nell'acquisizione, diventasse edotto del sistema e della garanzia di gestione della privacy, anche per ricavarne un effetto educativo.

Assoutenti ha concentrato la sua attenzione ad ogni fatto o atto idoneo a ledere la privacy dei consumatori, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione (anziani e malati) soprattutto nel periodo di piena emergenza nazionale da lockdown.

Assoutenti ha promosso azioni capillari attraverso i propri centri di prossimità volte a rendere edotti gli associati e, in generale, i consumatori, dei pericoli derivanti dai più comuni cybercrimes, quali phishing, furti di identità e di dati sensibili. Nel periodo pandemico Assoutenti ha riscontrato il forte aumento degli attacchi on line ai consumatori, attraverso azioni criminali mirate alla sottrazione di dati sensibili sia direttamente nei confronti dei consumatori stessi, sia dai database di aziende e enti locali. La violazione generalizzata del *Reg. UE n. 679/2016, cd. "GDPR"*, purtroppo, è stata causata anche dalle lacune nell'organizzazione preventiva dei sinistri e nella gestione del personal data breach sia da parte delle aziende, sia da parte di Enti pubblici, ai quali Assoutenti ha sempre messo a disposizione il proprio "know how" e le proprie risorse.

In primo luogo, si è posta l'attenzione su diversi casi di violazione dell'art. 34 GDPR, il quale impone al "titolare del trattamento" in casi di data breach di comunicare "la violazione all'interessato senza giustificato ritardo", e ha sollecitato, per quanto di competenza, aziende ed enti pubblici all'adeguamento rispetto agli standard indicati agli artt.75- 76-85- e al comb. disp. artt. 33-34 del GDPR.

Per Assoutenti è fondamentale diffondere a tutti i livelli il rispetto del principio di accountability, soprattutto in capo a tutti quei soggetti pubblici e privati investiti della qualifica di titolare del trattamento e responsabile del trattamento dei dati.

Pertanto, per Assoutenti occorre procedere sin da subito alla divulgazione di una vera e propria "cultura della privacy" volta a spingere le imprese italiane a mettersi in regola con i più comuni adempimenti "privacy" e a collaborare con gli enti statali e locali al fine di predisporre una vera e propria rete di azione e assistenza in caso di sinistri. Parallelamente, appare doveroso porre in essere una massiccia campagna informativa educational nei confronti dei consumatori in grado di rendere edotti questi ultimi dei diritti a loro riconosciuti, ma, soprattutto, in grado di diffondere le *cd. best practices* nell'approccio e nella gestione delle proprie attività e identità digitali.

In relazione alle azioni legali intraprese dall'ufficio legale Assoutenti si può riportare a titolo di esempio la Controversia tra tre eredi di una persona deceduta e una società che si occupa di recupero danni sanitari. Eccezione di mancata autorizzazione alla cessione dei dati a terzi. In decisione la causa civile.

3 - PUBBLICITA' INGANNEVOLE

Assoutenti ha cominciato ad occuparsi di pubblicità ingannevole dal 2009 con il Progetto **“Occhi Aperti”** con l’obiettivo di migliorare l’informazione dei cittadini sulle **pratiche commerciali scorrette** e per favorire l’esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza degli strumenti di tutela.

Nell’ambito di questo progetto Assoutenti, ha realizzato una serie di iniziative nel settore delle “pubblicità ingannevoli e delle altre pratiche scorrette” utilizzando non solo i tradizionali strumenti (depliant informativi, guide, convegni, interviste a televisioni, radio e giornali) ma studiando anche forme innovative di comunicazione.

Ha individuato alcuni casi esemplari di comportamenti scorretti sanzionati dall’Antitrust (e sui quali non vi era ricorso da parte dell’operatore pubblicitario oppure con ricorsi respinti dai giudici amministrativi) e realizzato quelli che sono stati definiti **“controspot”**:

cioè dei video molto brevi che – prendendo spunto dalla “vera” pubblicità – facessero comprendere immediatamente quando una determinata pubblicità o pratica commerciale doveva considerarsi scorretta.

Assoutenti inoltre ha realizzato nell’ambito dello stesso progetto, un **Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette** per informare tempestivamente i consumatori sulle decisioni dell’Antitrust e dei giudici amministrativi (nonché di alcuni provvedimenti assunti dall’Istituto di autodisciplina pubblicitaria) e come opera di supporto delle associazioni dei consumatori all’azione dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato nel contrasto delle pratiche scorrette, anche attraverso una migliore “istruttoria” delle denunce da inoltrare all’ Authority.

Con il progetto **“Guarda che ti Riguarda”** l’attività di informazione e sensibilizzazione sulle pratiche commerciali scorrette è proseguita come è proseguita la produzione dei “controspot” sulla pubblicità ingannevole.

Oltre all’Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette, è stato creato un secondo **Osservatorio sulle leggi per i consumatori** e sono state prodotte anche delle Newsletter sulla pubblicità ingannevole chiamate **“Leggi Regole, Consumatori”** nelle quali ogni mese gli utenti venivano informati sulle più significative pronunce delle autorità di regolazione, dei giudici amministrativi e dell’Istituto per l’autodisciplina pubblicitaria.

4 - OBSOLESCENZA PROGRAMMATA

Nel 2021/22 Assoutenti partecipa alla redazione e diffusione della Carta del Consumo Circolare, documento con principi guida prodotto dalle Associazioni dei Consumatori del CNCU, insieme ad Eni e all’Istituto s. Anna di Pisa.

Il ruolo del consumatore infatti non si esaurisce con le scelte di acquisto o fruizione di un servizio ma, in una logica di ciclo di vita che coinvolge anche la fase di uso e post-uso del bene acquistato.

E’ fondamentale che il consumatore divenga edotto e consapevole di ciò che acquista acquisendo le informazioni sui prodotti e servizi, anche in merito alla durata di vita, alla riutilizzabilità e alla disponibilità di servizi di riparazione e aggiornamento (c.d. “upgrading”), di pezzi di ricambio, di manuali di riparazione, al fine di estendere la vita utile dei beni, contrastare l’obsolescenza programmata e risparmiare risorse.

La chiusura dei cicli e la “sustainability by design” in un’economia circolare vedono nelle azioni di post consumo un momento cruciale.

Assoutenti ha contribuito insieme ad altre associazioni di consumatori, ad Eni e all'Istituto Sant'Anna di Pisa, alla redazione della "Carta del Consumo Circolare", un documento che si pone come obiettivo quello di attivare, incentivare e supportare i consumatori nella scelta di uno stile di consumo più circolare.

E proprio sostenibilità ed economia circolare, temi cardine di tutte le edizioni di Expo Consumatori 4.0, pongono le basi per una lotta all'obsolescenza programmata.

Nel 2022 Assoutenti Lazio ha partecipato al progetto promosso da Enea "Urban living lab" per promuovere la conoscenza dell'economia circolare e dare vita a sperimentazioni nelle comunità locali .

5 - LIBERTA' CIRCOLAZIONE TPL, TRENI, AEREI, MARITTIMI INSULARI

L'Assoutenti persegue fin dalla propria fondazione la ricerca continua della massima tutela dei diritti costituzionali dei consumatori-cittadini. Particolare attenzione viene dedicata al diritto alla mobilità e quindi ai servizi di trasporto in tutte le sue articolazioni.

TRASPORTO FERROVIARIO:

Come già citato, nel 2004 - Assoutenti produce e pubblica insieme all'UTP l' "Atlante della Mobilità critica", una ricerca, condotta, su tutte le carenze e problematiche del servizio ferroviario nazionale.

Nell'ottobre del 2012 Assoutenti è stata promotore della 1° ASSEMBLEA NAZIONALE DEI COMITATI PENDOLARI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DELLE ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE. Il servizio ferroviario regionale ha da sempre sofferto in Italia forti che generano disagi per centinaia di migliaia di pendolari.

Le circostanze hanno reso indispensabile costituire un coordinamento autorevole di tutte le forze – associazioni di consumatori e utenti, comitati pendolari, ambientalisti sensibili alla mobilità sostenibile –per confrontarsi con il Governo, le Regioni, il Gruppo Fs e gli altri protagonisti delle politiche dei trasporti, che Assoutenti ha promosso e animato.

Trenitalia - Algoritmo:

Nel 2017 Assoutenti denunciò insieme ai comitati pendolari federati l'errato algoritmo di calcolo applicato sulle tariffe ferroviarie interregionali che comportava un maggior esborso per i cittadini. Dopo un lungo e puntuale confronto e a seguito dell'adesione di numerose altre associazioni alla proposta di modifica, Trenitalia e il Coordinamento delle Regioni hanno accolto la richiesta di modificare, dal 1 ottobre 2017, le tariffe sovraregionali su base proporzionale rispetto ai Km percorsi in ogni regione attraversata e che ha comportato una riduzione dei prezzi degli abbonamenti e dei biglietti, anche notevoli, per oltre il 90% dei passeggeri con la restituzione a centinaia di migliaia di pendolari di oltre 4 milioni di euro all'anno.

Trenitalia: - ADR:

2021 Grazie ad un pluriennale lavoro di squadra con l'azienda e le altre associazioni dei consumatori è stata ottenuta l'estensione della conciliazione paritetica ai treni regionali, in modo da snellire le controversie tra i passeggeri e la società ferroviaria;

Applicazione legge n 244 del 2007: L'Assoutenti, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni si è fatta inoltre promotrice dell'applicazione nazionale dall'articolo 2 comma 461 della legge n 244 del 2007, attualmente operativa solamente nel Lazio, nella Liguria e nella Lombardia.

Accesso sui treni a persone con mobilità ridotta: Il 17 aprile di quest'anno di fronte al clamoroso episodio nella giornata di Pasquetta dove alcuni cittadini hanno impedito ad un disabili di utilizzare i loro posti occupandoli, Assoutenti ha presentato un esposto alla Procura di Genova per tutelare le persone a mobilità ridotta che nonostante avessero regolarmente pagato il biglietto e ricevuto l'attenzione necessaria da parte di Trenitalia ad avere dei posti a sedere riservati nella carrozza del treno dedicata, videro, a causa di una serie di gravi episodi dovuti a ignoti, pregiudicato tale loro diritto.

Per quanto riguarda il TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:

- iniziative pubbliche e documenti per la regolamentazione del diritto di sciopero a tutela degli utenti (numerosi interventi sui media fin negli anni Ottanta; Audizione con la commissione presieduta da Gino Giugni,

circa 180 conferenze in tutte le regioni italiane tra il 1992 ed il 2001 in collaborazione/confronto con la divisione Trasporto Locale FS Lombardia:

rubrica "Opinione Assoutenti" e "Visto dalle Associazioni" sulla rivista "Amicotreno" edita tra il 1992 ed il 2005;

- Per 17 anni, tra il 1990 ed il 2014, un rappresentante Assoutenti (Massimo Ferrari) è stato nel Consiglio di Amministrazione di ATM Milano, nominato da 4 diversi Sindaci su proposta di Assoutenti/Utp e di altre associazioni consumeriste e ambientaliste;

- 6 convegni nazionali realizzati in collaborazione con Asstra, tra il 2000 ed il 2005, su temi riguardanti aspetti qualitativi del trasporto urbano nelle città italiane (informazioni al pubblico, integrazione tariffaria ecc.);

- partecipazione dal 2004 ad EPF (European Passengers Federation) che raggruppa 27 associazioni operanti in gran parte delle nazioni europee ed organizza meeting annuali in varie capitali europee

- partecipazione a tavoli di confronto a livello nazionale e a livello locale con varie divisioni del Gruppo Ferrovie dello Stato ed a livello locale con Regione Lombardia per quanto riguarda il trasporto di competenza, che hanno prodotto, tra l'altro, l'integrazione tariffaria ed oraria, regionale (biglietti "lo viaggio ovunque in);

- dal punto di vista divulgativo, nell'arco di 40 anni, Assoutenti è intervenuto in oltre 700 convegni e pubblicando oltre 1500 articoli su riviste specializzate

Un bus chiamato desiderio - Nel 2013 a seguito dei 5 giorni di scioperi selvaggi effettuati dagli autisti del TPL genovese, Assoutenti Liguria e altre Associazioni di consumatori, hanno attivato a proprie spese un servizio di navetta sostitutivo, completamente gratuito per i cittadini della Val Bisagno, unica realtà non servita dal trasporto ferroviario e completamente isolata durante gli scioperi. Infine grazie ai comitati degli abbonati promossi dall'Assoutenti, a cui

hanno aderito oltre 7.000 utenti, si è ottenuto **per la prima volta in Italia il rimborso agli abbonati per il mancato utilizzo** nei giorni dello sciopero.

<https://www.assoutenti.it/emergenza-trasporto-pubblico-a-genova-trovato-accordo-sui-rimborsi-atm/>

<https://www.ilsecoloxix.it/genova/2013/11/20/news/sciopero-amt-ma-per-gli-utentic-e-il-bus-alternativo-1.32344856>

TRASPORTO MARITTIMO:

In riferimento al trasporto Marittimo nel Golfo di Napoli, Assoutenti è scesa in campo prima nel 2015 denunciando la “distorsione della concorrenza” nei servizi resi dagli armatori nel trasporto pubblico marittimo e poi nel 2018 per ottenere la “bocciatura del regolamento regionale del trasporto marittimo nel Golfo di Napoli” da parte dell’Antitrust in quanto “incapace di garantire la concorrenza del mercato nel settore” e per di più “incapace di garantire i servizi minimi e le esigenze della popolazione residente”.

Il primo intervento ha prodotto una sanzione di ben 14 milioni di euro nei confronti degli armatori interessati. Ancora sul punto, Assoutenti è stata la prima a denunciare “disservizi, costi elevati, scarsa qualità e capacità sia delle condizioni di viaggio che dei mezzi utilizzati per l’espletamento del servizio” rivolgendosi proprio ad AGCM, ART, ANAC e Ministero dei Trasporti.

Assoutenti non ha ancora ottenuto la costituzione di un tavolo di confronto alla ricerca di una corretta soluzione del problema che non penalizzi l’utenza isolana ed i residenti inoltrando innumerevoli reclami all’ART volti al coinvolgimento di questa autorità in maniera proattiva e non silente come a tutt’oggi.

Infine, Assoutenti nell’ambito della Sicurezza del trasporto marittimo ha richiesto a mezzo un’istanza di accesso agli atti al RINA tutta la documentazione relativa a: 1) Convenzioni TPL per il cabotaggio; 2) Certificati di classe delle flotte autorizzate; 3) Certificati di sicurezza trasporto passeggeri; 4) Certificazione dei “Servizi di Bordo”; 5) Certificati di Safety Management System; 6) Certificati per la mitigazione dei potenziali contagi sanitari. Ebbene solo con sentenza TAR Liguria 965/2021 RINA ha rilasciato la documentazione richiesta.

TRASPORTO AEREO:

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

Sos Volo: Nel 2021 è stata avviata una collaborazione tra Assoutenti e SosVolo (un portale a tutela dei viaggiatori composto da professionisti specializzati nel diritto del trasporto aereo): Informazione gratuita a tutti i passeggeri delle compagnie aeree che hanno subito disagi

durante il loro volo; Assistenza su: Ritardo o negato imbarco; Ritardata consegna del bagaglio imbarcato; Smarrimento del bagaglio; Cancellazione del volo da parte della compagnia aerea prima dei 14 giorni

ADR: Assoutenti ha contribuito ad attivare il sistema di conciliazione per la risoluzione delle controversie con Alitalia. Tale sistema è stato operativo fino a quando l'ennesima crisi della Compagnia di bandiera non ha interrotto questa procedura sospendendola.

Per alcuni anni ha funzionato anche nel settore aeroportuale a Roma e Milano

L'Associazione ha presentato un esposto all'Ente Nazionale Aviazione Civile contro la compagnia aerea low cost Ryanair, in quanto, nonostante quanto previsto dalla normativa vigente, si rifiutava di rendere legittimo rimborso del biglietto a coloro i quali avevano avuto impedimento nell'usufruirne in seguito alla positività al Covid-19 e pertanto all'isolamento obbligatorio.

Assoutenti ha inoltre denunciato all'Autorità garante della concorrenza e del mercato la pratica scorretta che prevede l'extra costo per la scelta del posto a sedere imposto dalle compagnie aeree, chiedendo di aprire una indagine. Assoutenti a tal proposito è intervenuta chiedendo che a passeggeri con minori e disabili siano assegnati posti vicini senza il pagamento del 'balzello'.

NO FLY ZONE - Capodichino

La cancellazione dal PNA (piano nazionale aeroportuale) nel 2013 dell'aeroporto di Grazzanise ha creato disagi e caos nel sistema aeroportuale campano. Dal 2016, data in cui è iniziata l'escalation del raddoppio dei voli sullo scalo di Capodichino, ritenuto già saturo ai 6 milioni di passeggeri, oggi registra 11 milioni di passeggeri, un numero previsto con l'entrata in esercizio dello scalo di Grazzanise. Capodichino oggi assorbe oltre 80.000 movimenti aerei e 11 milioni di passeggeri, il masterplan approvato prevedeva l'entrata in esercizio della metro a Capodichino nel 2012 e l'apertura di Grazzanise.

L'Associazione insieme al Comitato No Fly Zone si è occupata di tutelare i residenti nei pressi dell'aeroporto di Napoli Capodichino, mettendo in evidenza la totale assenza del Piano di Rischio Aeroportuale, che il comune di Napoli avrebbe dovuto produrre da ben 13 anni, mancando di conseguenza un tutela per la popolazione residente nelle immediate vicinanze del sedime aeroportuale e nelle fasce sottostanti le traiettorie di decollo e di atterraggio. Per tale ragione si è proceduto assieme ad altre associazioni e cittadini riuniti in comitato, di denunciare il mancato rispetto ed i requisiti minimi del Piano di Azione elaborato dalla GESAC.

Assoutenti Campania ed il Comitato No Fly Zone in questi anni hanno avuto interlocuzioni con le istituzioni interessate dal Ministero delle infrastrutture, all'Enac, ma anche con il Ministero dei Beni culturali che con la nota 14771 ha ribadito che bisogna evitare il sorvolo della Reggia

di Capodimonte sia in fase di atterraggio che di decollo. Si è creato un coordinamento a livello nazionale con i principali scali italiani che lamentano un aumento esponenziale dei voli.

6 - LIBERTA' COMUNICAZIONE POSTE, TELCO, RADIO TV PUBBLICA

Il successo della conciliazione paritetica organismi ADR ha fatto sì che nel Codice del consumo si sia ritenuto di riconoscere ruolo giuridico alle procedure extragiudiziali in materia di consumo e, conseguentemente, di dare una specifica regolazione agli organismi paritetici di negoziazione creati dalle imprese.

Assoutenti ha sottoscritto protocolli d'intesa per la conciliazione paritetica con tutte le quattro principali Telco, con le principali aziende del settore energetico di livello nazionale e regionale, con le principali imprese multiutility, per i servizi idrici, per i servizi di trasporto, con poste italiane, con i due maggiori istituti bancari, con il settore del credito al consumo, con i tre SIC più importanti, con il settore del commercio elettronico.

Tavoli di aggiornamento

Consapevoli del veloce mutare dello stato dell'arte della materia consumeristica, l'Assoutenti ha promosso negli anni, numerosi tavoli di confronto con le aziende, al fine di portare a discussione le rinnovate esigenze dei consumatori nonché di proporre e concordare delle soluzioni tenendo conto anche delle innovazioni tecnologiche. Questo tipo di consumerismo che trae dalle controversie affrontate in conciliazione il termometro dello stato dei servizi e guarda quindi, insieme alla controparte, alla prevenzione delle crisi è una esperienza di successo che si è raggiunta e solidificata solo nel nostro Paese.

Assoutenti è componente del **CNU** - Consiglio Nazionale degli Utenti dell'Autorità Garante delle Comunicazioni e presenza con un proprio membro all'interno del Consiglio e tramite questo esprime pareri e formula proposte all'Autorità, al Parlamento e al Governo e a tutti gli organismi pubblici e privati, che hanno competenza in materia audiovisiva o svolgono attività in questi settori su tutte le questioni concernenti la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, quali soggetti attivi del processo comunicativo, promuovendo altresì iniziative di confronto e di dibattito su detti temi.

Tra le attività di supporto al cittadino e di Educational si ricordano l'azione realizzata in occasione dell'introduzione del pagamento del canone Rai nella bolletta elettrica e l'iniziativa 'lo resto a casa e collego il mio vicino' attivata dalla Assoutenti Campania Young durante il lockdown contro il '**digital divide**' sollecitando una gara di solidarietà, invitano chiunque lo desiderasse a condividere la propria rete internet domestica a favore delle famiglie vicine che necessitano di una connessione Wifi per l'attività didattica a distanza di giovani e bambini.

7 - TUTELA DEI DIRITTI ATTIVITÀ NAZIONALE E LOCALE

La prima battaglia pubblica di Assoutenti venne lanciata alla fine degli anni '80, con un convegno alla Camera dei Deputati, nelle sale di Vicolo Valdina, per ottenere una legge di regolazione dello sciopero dei servizi pubblici al fine di garantire, nell'equilibrio dei diritti dei lavoratori e degli utenti, la sicurezza di un servizio minimo per i cittadini.

In un'epoca in cui lo sciopero poteva essere 'selvaggio' Assoutenti volle rappresentare i diritti dei cittadini che purtroppo subivano i disagi senza averne responsabilità.

Questa nostra battaglia portò di lì a poco alla regolamentazione del sistema, alla definizione delle fasce orarie garantite del servizio erogato e alla Istituzione, con la legge n. 146/1990, della Commissione di garanzia sugli scioperi nei servizi pubblici essenziali.

Con l'ampliarsi del movimento consumerista in Italia, Assoutenti ha colto l'importanza di 'unire le forze' e di attivare processi aggregativi tra associazioni dei consumatori al fine di sostanziare la protezione legislativa accordata ai cittadini in quanto consumatori e utenti.

Fin dalle sue origini Assoutenti ha mostrato in più occasioni il suo senso di comunità la sua vocazione a creare dei forti legami con le altre Associazioni dei Consumatori, perché convinti che, pur rimanendo ognuno leale ai propri orientamenti, si debba far fronte comune per l'interesse superiore della tutela del consumatore e consapevoli che avere un'unica voce possa amplificare la portata del messaggio rappresentato.

Per tale ragione Assoutenti ha dato vita assieme ad altre associazioni a dei progetti unitari di portata nazionale e tutt'oggi continua a lavorare per creare aggregazione e senso di appartenenza in nome della tutela del consumatore.

Come già detto siamo stati tra i primi promotori di Consumers' forum, associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni di Consumatori, numerose Imprese di produzione di beni e di servizi e le loro Associazioni di categoria, Istituzioni Culturali e Universitarie e centri di ricerca.

Nel 2015 Assoutenti, insieme ad altre due associazioni (Casa del Consumatore e Codici), ha fondato 'Rete Consumatori Italia', e pur conservando la propria autonomia, le tre associazioni cooperano alleate nella rete per l'attuazione di progetti comuni e attività di informazione, assistenza e consulenza.

La "Rete" è stata una evidente novità nel mondo del consumerismo ma soprattutto è una risposta alla richiesta di rappresentare adeguatamente il cittadino consumatore e utente, dando riscontro ai suoi crescenti bisogni, primi fra gli altri quello di essere rappresentato e coinvolto nei processi decisionali e quello di avere certezza nei servizi ricevuti dalle proprie associazioni di tutela.

Per tale ragione uno dei punti affrontati nel lavoro comune fu quello di attuare una 'Carta di qualità' dei servizi degli sportelli della Rete, garantendo standard adeguati, monitorati e verificati anche attraverso un'indagine di 'Mystery Client'. Siamo stati i primi ad attuare questo sistema di verifica a "sorpresa" dei servizi offerti ai cittadini dalle associazioni ed è ormai una best practice che stiamo estendendo ad altre associazioni partner. Per rafforzare questo percorso di credibilità nei confronti dei cittadini e delle istituzioni, Assoutenti si è resa capofila del 'Patto Consumerista' che vede alleate 10 tra le associazioni riconosciute dal CNCU (Adiconsum, Adusbef, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Codici, Confconsumatori, CTCU, Lega Consumatori, Movimento Consumatori) per promuovere azioni unitarie e rafforzare la tutela dei consumatori in un momento particolarmente difficile dove dai big data, alle violazioni della privacy e di ogni etica commerciale, assistiamo a notevoli violazioni dei loro diritti.

In particolare Assoutenti si batte perché sia reso concreto il semplice diritto di essere ascoltati dalle istituzioni avuto riguardo che ad oggi (ricordiamo che il 2022 è l'anno del 60mo anniversario dei diritti dei consumatori) **nessun Presidente della Repubblica, del Consiglio, del Senato, della Camera ha mai incontrato una delegazione delle associazioni del CNCU. Dalla data della sua istituzione (1998) l'ultimo Ministro dello Sviluppo Economico, a cui sono delegati i rapporti con i consumatori, che ha incontrato le associazioni del CNCU è stato il Ministro Zanonato nel 2014.**

Per tali ragioni siamo grati a questa Commissione affinché faccia proprie queste nostre doglianze e aiuti concretamente le associazioni dei consumatori, strumento essenziale di tutela dei cittadini, ad essere ascoltate e anche riconosciute come parte sociale importante nei processi decisionali economici e sociali. Il movimento consumerista, al di là di frange ultra-minoritarie, è un movimento responsabile e maturo, pronto a fare la sua parte per il bene del Paese e a lavorare, come fa ogni giorno, per riequilibrare i rapporti di forza nel mercato tra produttori, distributori e consumatori.

Per la cultura che abbiamo qui manifestato non avanziamo ora proposte operative che ci riserviamo di condividere in una memoria comune con le altre associazioni del CNCU che vorranno sottoscrivere e che consegneremo al termine della consultazione. Queste conterranno anche un punto relativo alle necessaria sintesi tra le tre diverse modalità di "riconoscimento" oggi in essere dell'associazionismo consumerista da parte del MISE, MLPS, MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA, e che pertanto non avanziamo in questa sede, rimarcando ora solo le ultime **tre grandi azioni unitarie** che hanno anticipato e accompagnato la politica del Governo Draghi in materia di energia da ASSOUTENTI fortemente volute.

1) la **Piattaforma dei Consumatori** elaborata nel **novembre 2021**, SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO E RINCARI DEI PREZZI DEI PRODOTTI ENERGETICI PER ACCELERARE LA TRANSIZIONE GREEN NELLA PRODUZIONE, DISTRIBUZIONE E CONSUMI DI ENERGIA (allegato); documento nato su nostra proposta, per volontà unanime delle associazioni dei consumatori riconosciute dal Governo italiano ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo, con l'obiettivo di avanzare proposte concrete al Governo, alle imprese ed ai cittadini basate su un'analisi realistica della gravissima situazione energetica e climatica che si sta delineando per il nostro Paese, per l'Europa per l'intero Pianeta **PRIMA FRA TUTTE LA QUESTIONE DEL PREZZO DEL GAS**, oggi di estrema attualità.

2) **15 marzo : Sciopero nazionale dei consumi:** Proclamato proprio in occasione del 60° anniversario della 'Giornata mondiale dei diritti dei Consumatori'; Assoutenti assieme ad altre sei associazioni dei consumatori iscritte al CNCU (ed invitando tutte le parti sociali ad aderire, ha promosso l'iniziativa "Auto-riduciamo i consumi di gas e luce per dare forza alla pace" (dichiarazione allegata).

3) **10 giugno - Manifestazione in piazza contro il caro vita ed il caro energia.** A conclusione dell'attività svolta per contrastare il caro energia ed il caro vita ed anche con intento propositivo nei confronti del Governo e delle Autorità, Assoutenti assieme ad altre 15 associazioni, è scesa a Roma in piazza Santi Apostoli e nelle piazze delle principali città italiane, per rappresentare ai Prefetti i disagi di milioni di italiani in difficoltà a causa delle speculazioni e gli aumenti ingiustificati dei prezzi e le relative proposte inviate al Governo.

Concludiamo questo capitolo della relazione dedicandolo ai due più tragici fenomeni che recentemente e negli ultimi due anni hanno sconvolto la nostra vita:

LA PANDEMIA E LA GUERRA IN UCRAINA.

In quanto alla pandemia, ci preme ricordare l'indefessa azione sui nostri social, nelle piazze, ovunque ci è stato possibile per:

- sostenere la campagna vaccinale e al diritto ad essere vaccinati,
- conferire un riconoscimento, dato durante Expo Consumatori 2021, agli operatori sanitari del Pronto Soccorso San Camillo vittime di violenza novax;
- denunciare il conseguente e vendicativo attacco hacker che ha messo fuori uso i nostri siti per oltre 5 giorni nel mese di ottobre 2021.
- raccogliere firme per l'obbligo vaccinale alla manifestazione il 15 gennaio 2022 a La Spezia con il Sottosegretario alla salute Andrea Costa, il Presidente della Regione Liguria Giovanni Toti, l'europarlamentare Brando Benifei della Commissione consumatori UE e la Presidente della Commissione Trasporti della Camera Raffaella Paita

In quanto alla guerra in Ucraina, sono state organizzate anche molteplici iniziative, volte ad assistere i profughi ucraini che hanno dovuto abbandonare le proprie case per fuggire alla guerra, creando una rete di contatti per coloro i quali hanno voluto accogliere nelle loro case le decine di famiglie giunte in Italia in particolare in Umbria, Lombardia e Liguria dove Assoutenti insieme alle altre associazioni dei consumatori riconosciute dalla Regione gestisce il call center per i rifugiati.

Sono stati creati in tutta Italia, presso le nostre sedi dei punti di raccolta di generi di conforto, il cibo ed i medicinali, giocattoli per i bambini e vestiti. Tutto il materiale, raccolto gratuitamente dai nostri volontari, è stato poi canalizzato nei canali ufficiali del volontariato affinché giungesse a destinazione in Ucraina.

Proprio in queste ore è in corso un braccio di ferro con Poste Italiane per adottare criteri di semplificazione amministrativa, dettati dalla gravità della situazione, per la quale profughi ucraini, non riescono a ritirare, pur avendone diritto, i contributi concessi dalla Protezione Civile.

Infine Assoutenti, in occasione del 20 giugno, Giornata Mondiale del Rifugiato, insieme a UNHCR, Unicef, alla associazione Pokrova e ad altre associazioni, ha collaborato alla promozione con la Fondazione Inda, di uno spettacolo speciale in scena al Teatro Greco di Siracusa, che ha visto l'esibizione del Coro Popolare Accademico d'Onore Nazionale Ucraino "G. Veryovka". L'incasso dello spettacolo al Teatro Greco, è stato interamente devoluto all'associazione Pokrova per l'acquisto di generi di prima necessità, destinati alla popolazione ucraina, e per altre iniziative mirate alla salvaguardia del patrimonio storico ucraino.

Analogamente, il 2 luglio a Sorrento, Assoutenti collaborerà ad un'altra rappresentazione del Coro Ucraino in occasione del Unwto Global Youth Tourism Summit (Gyts), in programma a Sorrento, dal 27 giugno al 3 luglio, dove la World Tourism Organization delle Nazioni Unite in

collaborazione con il Ministero del Turismo e l'Agenzia Nazionale del Turismo (Enit), coinvolgendo 130 giovani tra i 12 e i 18 anni provenienti da 60 Paesi del mondo.

ATTIVITÀ LOCALE

In 15 regioni sono attive le associazioni federate ad APS Assoutenti sia Regionali che Provinciali con una rete diffusa di sportelli e un adeguato confronto con le istituzioni regionali e del territorio che pur tuttavia segna il passo, con rare eccezioni, per quanto riguarda l'attuazione dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 relativo alla definizione degli standard di qualità, delle modalità di reclamo e di conciliazione e al monitoraggio dei servizi locali resi all'utenza.

Sotto questo profilo Assoutenti è parte attiva nel fornire informazioni, consulenza, assistenza e tutela ai cittadini in particolare attraverso: 11 lavoratori dipendenti, 43 consulenti professionisti, 119 dirigenti, 648 volontari che hanno fornito informazioni e assistenza ad oltre un milione di cittadini.

ATTIVITA' EDUCATIONAL CON I GIOVANI E LE SCUOLE

Assoutenti nell'ambito dei propri progetti Educational e con la partecipazione ai Saloni di orientamento dedicati alle scuole, ha affrontato e affronta costantemente i temi legati al codice del consumo quali la contraffazione, l'educazione al consumo, l'economia circolare e la digitalizzazione. In particolare con il progetto Io Sono Originale e la manifestazione Expo Consumatori inaugurata nel 2018, ha coinvolto con laboratori, giornate formative, flash mob e webinar oltre 45mila classi per circa 1 milione e mezzo di studenti.

8 - SCHEDA DATI ASSOCIAZIONE: ISCRITTI, SEDI, ASSOCIAZIONI ADERENTI, BILANCIO TOTALE ENTRATE, TOTALE USCITE, SITI, SOCIAL, FOLLOWER, VISUALIZZAZIONI DATI 2021

Assoutenti è una Associazione di Promozione Sociale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti iscritta al Registro nazionale del Terzo settore (in trasmigrazione RUNTS), riconosciuta ai sensi dell'art 137 del Codice del Consumo dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Si riportano qui di seguito in tabella i dati più salienti dell'attività dell'Associazione.

