



**ASSOUTENTI**

**ENTE DEL TERZO SETTORE APS**

**BILANCIO  
SOCIALE  
2021**

# Indice generale

<b>Lettera del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>1. La nostra identità, la nostra mission</b>	<b>6</b>
1.1 I nostri valori	6
1.2 Le nostre attività	7
1.3 Il nostro impegno, le nostre battaglie	7
1.4 La cultura del dialogo	9
1.5 L'organizzazione	10
<b>2. Le attività di sportello</b>	<b>11</b>
2.1 Assistenza e consulenze	12
2.2 La conciliazione	12
<b>3. Difesa dei diritti dei consumatori, iniziative e relazioni con imprese, istituzioni ed altre associazioni</b>	<b>15</b>
3.1 Trasporto pubblico, infrastrutture stradali e ferroviarie	<b>15</b>
3.1.1 Disastri ferroviari in Italia: la richiesta di Assoutenti	15
3.1.2 Treni "Covid-free": aperto servizio segnalazioni	16
3.1.3 Lettera all'AD di Ferrovie dello Stato	17
3.1.4 L'Italia riapre: appello al Governo, Trenitalia e le società ferroviarie	17
3.1.5 Caos trasporti Liguria : richiesta a Trenitalia soddisfatta!	18
3.1.6 Mobility Day per finanziare il piano straordinario dei treni	19
3.2 Servizi pubblici, tributi, risparmio	<b>19</b>
3.2.1 Diamanti da investimento	19
3.2.2 AUTOSTRADE GRATUITE E SICURE	20
3.2.3 #MISTERPREZZI2020 : il cittadino-detective che segnala alle autorità le speculazioni sui prezzi di mascherine, gel disinfettanti e generi di prima necessità.	23
3.2.4 Turismo, ristoro e rimborsi da Covid-19	24
3.3 Settore assicurativo e bancario	26
3.3.1 Assicurazioni	26
3.3.2 Settore bancario	35
3.4 Alimentazione, salute, farmaci	37
3.4.1 Filiera alimentare sostenibile	37
3.4.2 L'impegno per il riconoscimento della Fibromialgia	37
3.4.3 Consulenza specializzata medico-legale	38
3.4.4 Sicurezza alimentare	39
3.4.5 Il Protocollo con Federfarma	40
3.4.6 Farmaci Contraffatti	41
3.5 Altre campagne di tutela dei consumatori	42
3.5.1 Petizione Vaccinale	42
3.5.2 Tassa sul sedile	42
3.5.3 Alitalia e passaggio a ITA	43
3.5.4 Benzina e Metano	43
3.6 Forme di tutela dei consumatori e degli utenti	44
3.6.1 Risoluzioni extragiudiziali	44
3.6.2 Azioni inibitorie	44

3.6.3 Tutela giurisdizionale	44
3.7 Audizioni presso le Commissioni di Camera e Senato	45
3.8 Rafforzamento del movimento consumerista	<b>46</b>
3.8.1 Consumatori-sportivi tutelati e felici: accordo tra Aics e Assoutenti	46
3.8.2 Partecipazione al Forum del Terzo Settore	47
3.8.3 Collaborazione con Federcarrozzeri	48
3.8.4 A Ercolano con la Cooperativa Sociale Giancarlo Siani	48
3.8.5 L'adesione a Consumers' Forum	49
3.8.6 La collaborazione con OIC Osservatorio Imprese Consumatori	49
3.8.7 Protocollo d'intesa tra Assoutenti e Fisa	49
3.8.8 Servizio Civile Universale	49
<b>4. Progetti, ricerche, iniziative pubbliche e formative</b>	<b>50</b>
4.1 Energia Diritti a Viva Voce (è ancora attivo?)	50
4.2 SOS Educazione Finanziaria (ho visto che è ancora attivo)	50
4.3 Io Sono Originale	53
4.4 Nessuno E-scluso	54
4.5 Educazione finanziaria e collaborazione con ABI	59
4.6 Progetto PFR - Soggetto Organizzatore	60
4.7 Progetto Circular Lab	61
4.8 Micromobilità elettrica e servizi di sharing	61
4.9 Ludopatìa #nonèungioco	62
4.10 EXPO Consumatori 2020: 3° virtual edition	63
<b>5. Attività Sociale e Stakeholder</b>	<b>68</b>
5.1 Gli iscritti	69
5.3 Organi sociali	71
5.3.1 Il Consiglio Nazionale	71
5.3.2 L'Ufficio di Presidenza	71
5.3.3 Collegio Nazionale Sindacale (nominato dal Congresso Nazionale del 6 dicembre 2019)	72
5.3.4 Collegio Nazionale dei Garanti	72
5.4 Altre partnership	72
5.4.1 Partnership con altre AACC	72
5.4.2 Il Gruppo di Acquisto Solidale	72
5.5 Lo staff	73
5.5.1 Dipendenti	73
5.5.2 Volontari	74
5.6 Le sedi	74
<b>6. Attività di Comunicazione</b>	<b>74</b>

## 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.

Il 2021 è stato senz'altro un ulteriore anno segnato dal covid, dalla corsa ai vaccini, dai green pass, dai tamponi, dalle mascherine, dall'economia che riprende a singhiozzo e Assoutenti durante il corso dell'anno ha preso una fortissima posizione in tutte queste battaglie schierandosi in prima linea e perseguendo i suoi obiettivi.

Per non rischiare di mettere di nuovo in ginocchio l'economia e bloccare scuole, trasporti, socialità, e riempire nuovamente i reparti di terapia intensiva degli ospedali, abbiamo creduto fosse fondamentale dare un messaggio di fiducia e di speranza, anche per combattere bufale, fake news e disinformazione: ci siamo schierati a favore del vaccino e del green pass in quanto uniche armi per il momento a nostra disposizione per sconfiggere il Covid e porre un freno all'emergenza, e abbiamo ritenuto indispensabile convincere quella fetta di popolazione che, ancora oggi, nutre dubbi e sospetti sui benefici della vaccinazione.

Nel mese di dicembre è stato molto bello incontrarsi a Roma con il mondo delle istituzioni, delle imprese e della società civile ad EXPO Consumatori 2021, presso la sede dell'Università Niccolò Cusano, la cui quarta edizione, hybrid (in presenza e in streaming), è stata un grande e importante successo.

Inoltre 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 Energia diritti a viva voce, un progetto che ha preso il via nel settembre 2011 e che offre un insieme di servizi ai consumatori sul tema dell'energia, nonché informarli sulle best practices per contenere i consumi e gli ultimi aggiornamenti riguardo le agevolazioni ed i bonus.

Inoltre si sono avviati nuovi progetti e nuove attività su temi attuali come la sostenibilità, l'economia circolare e la digitalizzazione, che andremo ad esporre nel dettaglio di questa relazione.

Il documento che vi presento è come sempre diviso in sei 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
6. Attività di comunicazione

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 at the end.

# 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 dal 2019 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 e 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 ed 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, il nostro impegno si è concretizzato in numerose battaglie, in particolare nei settori dei trasporti pubblici, delle assicurazioni, della salute, della lotta alla contraffazione e alle dipendenze 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.

Nell'edizione 2021 il filo conduttore è rimasto quello della "crescita felice", inteso come paradigma fondante dello sviluppo sostenibile e solidale, che è stato dibattuto nelle tre giornate per analizzare la continua "crescita" nell'uso di nuove tecnologie eco-compatibili, in nuovi studi e nuove tecniche che stanno rivoluzionando la nostra vita, la quotidianità ed il futuro di ognuno di noi, con l'obiettivo di far "decretere" le esternalità negative di una economia incompatibile con il pianeta e gli esseri che lo abitano.

La quarta edizione di Expo Consumatori 2021 si è sviluppata in tre giornate ed è stata dedicata al tema del Circolare, del Digitale e del Futuro.

### **Trasporti**

Questo settore ci vede da sempre particolarmente impegnati per affermare i diritti dei passeggeri siano essi viaggiatori occasionali che pendolari.

Assoutenti lotta per risarcimenti e bonus in caso di ritardi, soppressioni e disagi causati da gelicidi, caldicidi, misure di emergenza per il contenimento da contagio Covid-19.

Lotta contro i cartelli e il monopolio nel trasporto in particolare marittimo; per la protezione dei pendolari residenti nelle isole, per un giusto indennizzo dei 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 Italy. (si veda paragrafo 4.3)

### **Telefonia, 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 ( slot machine, 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, Fisa, AICS Campania, Federcarrozzeri, 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 ed assistenza per:

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

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

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



Dichiarazione  
dei redditi, domande  
di pensione,  
dichiarazioni ISEE



Incidenti e infortuni  
stradali, domestici  
e sul lavoro

## 2.1 Assistenza e consulenze

Nel corso del 2021 Assoutenti ha dato informazioni tramite l'attività dei suoi 72 sportelli territoriali a 357.500 persone ed ha fornito consulenza riguardo a pratiche giudiziali, Adr e reclami a 14.077.

Si è implementata e intensificata l'attività online tramite chat-bot, whatsapp e mail, raggiungendo 708.366 utenti sia in ambito progettuale che extra progettuale.

## 2.2 La conciliazione

Nel 2021 Assoutenti ha gestito 1.304 conciliazioni concluse con esito positivo (a rimborso Invitalia, Csea, Trenitalia ect.) e conciliazioni con altri canali.

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, per

ogni conciliazione conclusa, l'importo di € 70,00.

I dati registrati nel 2021 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:

<b>TELECOMUNICAZIONI</b>	<b>CREDITO E ASSICURAZIONE</b>	<b>GAS ENERGIA E ACQUA</b>	<b>TRASPORTI</b>	<b>SERVIZI</b>
Fastweb	Ania	A2a energia	Trenitalia	Astoi
Postemobile	Assofin	Acam Acque	Trenord	Consorzio Netcomm
Tim	Banco Posta	Acea Ato2s	SoS Volo	
Teletù	Crif	Acea Ato 5		
Tim	Ctc	Acea Energia		
Vodafone	Experian	Acea Molise		
Wind3	Findomestic	Acqualatina		
Netcomm	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 ed 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 per il 2021. Un impegno particolare è stato rivolto ai cittadini tutti, coinvolti nelle difficoltà a viaggiare e spostarsi a causa della situazione pandemica. Molte sono state le lettere e gli appelli alle istituzioni relativamente al miglioramento della mobilità italiana, anche nel contesto della pandemia.

**Nel mese di marzo abbiamo riportato un'importante vittoria per tutti i consumatori , anche gli utenti dei treni regionali Trenitalia che finalmente vedranno tutelati i loro diritti.**

È stato siglato il 23 marzo del 2021 il protocollo d'intesa tra Trenitalia e le associazioni dei consumatori per introdurre anche nel **trasporto regionale la 'conciliazione paritetica'**, strumento che consentirà ai viaggiatori di risolvere in modo rapido le piccole controversie senza dover ricorrere alla giustizia ordinaria.

Si tratta di una importante vittoria per gli utenti del servizio ferroviario, che interessa proprio la categoria di passeggeri che più di tutte utilizza i treni e, quindi, è vittima di disagi e disservizi. Da anni chiedevamo a Trenitalia di introdurre lo strumento della conciliazione anche per i fruitori dei treni regionali, troppo spesso considerati viaggiatori di serie B, e finalmente grazie al nuovo protocollo tutti gli utenti avranno pari diritti, indipendentemente se si viaggia con abbonamenti o biglietti singoli.

Pendolari e passeggeri dei treni regionali godranno ora di un'arma in più per difendersi, e questo spingerà Trenitalia a migliorare ancora di più la qualità del servizio offerto, la puntualità e l'efficienza dei propri treni.

##### **3.1.1 Disastri ferroviari in Italia: la richiesta di Assoutenti**

La storia italiana degli ultimi vent'anni è caratterizzata da un incredibile susseguirsi di incidenti ferroviari. All'interno della manifestazione Expo Consumatori 4.0, uno dei temi sui quali si è dibattuto è stato proprio quello riguardante le infrastrutture per la mobilità ed è stato presentato un report che dettaglia gli incidenti ferroviari in Italia registrati in questi ultimi anni. Il rapporto sugli incidenti di treni nel nostro paese prende in considerazione i disastri ferroviari in Italia degli ultimi dieci anni, a partire da quello di Viareggio del 2009 che ha visto l'esplosione di una cisterna di GPL, fino al più

recente incidente ferroviario di Livraga del febbraio 2020. Il report è disponibile per il download ([scarica qui](#))

Nel rapporto vengono menzionati solo gli incidenti ferroviari mortali, che hanno causato cioè una o più vittime. Ma gli incidenti dei treni sono un fenomeno nazionale che richiede l'attenzione delle istituzioni e delle associazioni degli utenti. Quanto accade ha un legame stretto con le scelte di gestione di due comparti, infrastrutture e trasporti, che paradossalmente non sono stati toccati dalla crisi degli anni scorsi: settori in buona salute, che fanno profitto, e che sono sottoposti a una complessa filiera di controlli pubblici. La relazione della Corte dei Conti sulla gestione amministrativa dell'Agenzia Nazionale per la sicurezza delle ferrovie (ANSF) conferma i dubbi sollevati più volte dai consumatori circa l'attività di manutenzione che viene svolta sulla rete ferroviaria italiana.

La manutenzione della rete ferroviaria italiana e delle infrastrutture ha bisogno di trasparenza. La richiesta di Assoutenti:

*“Gli utenti, sul delicato tema della manutenzione richiamato anche dalla Corte dei Conti, vogliono vederci chiaro: per questo chiediamo che all'interno dell'Agenzia Nazionale per la sicurezza delle ferrovie sia nominato un delegato alla sicurezza, individuato dalle associazioni dei consumatori, che abbia accesso a tutti gli atti relativi alla manutenzione ferroviaria, incrementando così la trasparenza in favore dei fruitori finali del servizio”*

### 3.1.2 Treni “Covid-free”: aperto servizio segnalazioni

Tra marzo e aprile 2021 vengono istituiti i primi treni Covid-free che vogliono garantire pienamente la salute e la sicurezza dei passeggeri. Assoutenti interviene a favore dell'iniziativa chiedendo che la strada segnata da Trenitalia possa essere seguita anche dalle altre società, da Italo a Trenord, al fine di consentire spostamenti sicuri agli italiani che si spostano in treno e chiedendo che questa sicurezza venga garantita anche a terra, nelle stazioni come nelle biglietterie.

Per questo mette a disposizione un servizio per raccogliere le segnalazioni dei viaggiatori relative ad anomalie o disservizi su treni e stazioni sul fronte Covid, per fare da tramite tra cittadini e direzioni ferroviarie competenti al fine di attivare con urgenza i controlli ed eliminare le criticità.

### 3.1.3 Lettera all'AD di Ferrovie dello Stato

Il 9 marzo del 2021 a proposito dell'arrivo dei treni "Covid Free" nell'alta velocità, Assoutenti ha scritto all' Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato, Giovanni Battisti, per chiedere un'estensione dei treni "covid-free" anche ai treni quotidianamente utilizzati dai pendolari.

*"Non esistono differenze tra passeggeri la sicurezza va garantita a tutti. Incrementare controlli in tutte le stazioni. Bene i nuovi treni "Covid-free" annunciati ieri da Ferrovie, ma il servizio deve essere esteso a tutti i viaggiatori e anche ai pendolari, in modo da garantire la sicurezza a tutti gli utenti. Qualsiasi novità che vada in favore della salute e della sicurezza dei passeggeri è positiva, ma attenzione: non esistono passeggeri di serie B, e quello che viene garantito a chi viaggia sull'alta velocità deve essere assicurato anche agli altri viaggiatori.*

*Riteniamo che anche i treni quotidianamente utilizzati dai pendolari debbano diventare "Covid-free", attraverso controlli e test su passeggeri e personale, e che per tutelare la salute degli utenti del servizio ferroviario sia indispensabile rafforzare misure di sicurezza e controlli anche nelle piccole stazioni, vigilando su assembramenti, uso delle mascherine e rispetto delle distanze tra viaggiatori".*

Assoutenti ha quindi rivolto un appello all'Ad di Ferrovie Battisti, chiedendo un incontro teso ad affrontare le richieste in tema di sicurezza avanzate dai pendolari italiani, e aumentare la vigilanza in tutte le stazioni ferroviarie, attraverso un incremento di personale che oltre ad avere effetti positivi sulla salute pubblica garantirebbe benefici sul fronte occupazionale.

### 3.1.4 L'Italia riapre: appello al Governo, Trenitalia e le società ferroviarie

A seguito delle disposizioni Governative per le quali il 26 aprile 2021 vi è stata una graduale riapertura delle attività all'aperto, delle scuole, dei musei, bar e ristoranti, Assoutenti ha fatto un appello al Governo, a Trenitalia e a tutte le altre società ferroviarie al fine di intervenire per evitare il caos nel settore trasporti causato da regole e i limiti in vigore, specie sul fronte dei treni, non conformi con le novità introdotte.

*"Mentre riaprono regioni, ristoranti, piscine, stabilimenti balneari e altre attività, il settore dei trasporti è ancora interessato da limiti stringenti che arrecano un danno agli utenti e non appaiono giustificati da esigenze sanitarie urgenti. Vanno in particolare superate le restrizioni alla capienza massima dei mezzi pubblici, a partire dai treni, che possono*

*viaggiare con un numero maggiore di passeggeri imponendo a bordo il rispetto delle disposizioni anti-Covid”.*

*“E’ indispensabile aumentare i poteri di capotreni e controllori, concedendo loro la possibilità di sanzionare e far scendere alla prima stazione i viaggiatori che non rispettano le regole anti-Covid (uso della mascherina, distanziamento, ecc.). Servono poi controlli in tutte le stazioni di treni e bus, anche quelle minori, per evitare assembramenti lungo le banchine, e procedere alla misurazione della temperatura dei passeggeri in ingresso, così come avviene nei centri commerciali o presso i mercati”.*

### **3.1.5 Caos trasporti Liguria : richiesta a Trenitalia soddisfatta!**

Nell’aprile del 2021 Assoutenti aveva lanciato l’allarme sul caos trasporti in Liguria in vista del periodo estivo, segnalando le difficoltà sul fronte dei collegamenti ferroviari verso le località turistiche della regione.

Grande soddisfazione quindi per la decisione di Trenitalia che ha accolto la richiesta di Assoutenti e ha deciso di istituire a partire dall’1° luglio due coppie di treni Frecciabianca sulla tratta Milano-Ventimiglia, allo scopo di favorire la ripresa del turismo estivo verso le località turistiche/balneari.

*“Con tale decisione Trenitalia accoglie la richiesta presentata da Assoutenti e dai comitati di pendolari federati alla nostra associazione. Lo scorso aprile avevamo lanciato l’allarme sul caos trasporti in Liguria in vista del periodo estivo, segnalando le difficoltà sul fronte dei collegamenti ferroviari verso le località turistiche della Liguria”.*

*“Grazie all’incremento dei treni disposto da Trenitalia, i turisti potranno facilmente raggiungere le destinazioni liguri approfittando dell’offerta Frecciabianca della società, ma ancora non basta. Chiediamo al Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (Mims) di fare la sua parte, attivandosi per garantire almeno un altro collegamento Intercity dalla Lombardia alla Liguria, in modo da incrementare l’offerta per i turisti e incentivare il turismo in regione, e ci batteremo perché il servizio rimanga in vigore tutto l’anno”.*

### **3.1.6 Mobility Day per finanziare il piano straordinario dei treni**

Le Associazioni Liguri dei Consumatori insieme ai Comitati Pendolari, facendo propria l’esasperazione di lavoratori, cittadini e turisti che non hanno altra alternativa per

muoversi che il trasporto ferroviario e il TPL, hanno indetto il 26 luglio una giornata di mobilitazione per chiedere al Governo di approvare con effetto immediato il piano straordinario approntato da Regione Liguria e Trenitalia finalizzato a rispondere a l'aumentata domanda di servizio derivante anche dalla gravissima situazione autostradale sia a ponente che a levante e lungo le direttrici dei valichi.

Le Associazioni Liguri dei Consumatori e i Comitati Pendolari hanno invitato lavoratori, cittadini, turisti, operatori economici, amministratori locali e regionali, parlamentari ad unirsi nelle due manifestazioni indette per togliere la Liguria dall'isolamento.

## 3.2 Servizi pubblici, tributi, risparmio

### 3.2.1 Diamanti da investimento



Assoutenti continua ad occuparsi della questione diamanti da investimento e continua ad assistere i risparmiatori truffati. Ricordiamo che lo scandalo dei diamanti ha coinvolto 22 mila risparmiatori in tutta Italia ed Assoutenti se ne occupa dal 2018. Attraverso un pull di esperti messi fin da subito in campo, Assoutenti si è prodigata a dare ampia diffusione alle forme di tutela percorribili al fine di ottenere la restituzione del corrisposto, all'ottenimento di eventuali risarcimenti nonché al ripristino della situazione di legalità. Oltre all'assistenza per il recupero immediato del 15% del valore investito e per la costituzione tardiva nel procedimento, Assoutenti ha confermato la garanzia di tutela anche nella procedura fallimentare.

Nel gennaio del 2021, Assoutenti informa tramite un comunicato stampa e un articolo sul suo sito web e i social, che entro marzo la Procura di Milano ritiene ragionevolmente di poter dare avvio al processo penale contro i vertici della società IDB, ora fallita, e degli Istituti di credito coinvolti nella distribuzione e vendita dei diamanti attraverso il canale bancario. Nel frattempo, anche grazie all'azione della Procura, il Fallimento ha messo a disposizione in via transattiva e di accordo con i risparmiatori coinvolti un importo pari al 15% del prezzo di acquisto dei diamanti. Per poter accedere a tale "rimborso", si

comunica che occorre comunque presentare domanda di intervento tardivo nella procedura fallimentare entro il termine ultimo del 13 dicembre 2021. Nel corso dell'anno verranno fissate alcune udienze per verificare gli interventi tardivi, la prima delle quali è convocata per il 15 marzo 2021. Tutti i risparmiatori che depositeranno l'istanza di intervento entro il 12 febbraio p.v. potranno vedere esaminate le proprie proposte all'udienza di marzo.

Possono intervenire nel fallimento sia chi ha in corso una controversia con gli Istituti di credito, sia chi ha raggiunto un accordo transattivo, sia coloro che – fino ad oggi – non hanno fatto nulla. Assoutenti è a disposizione dei propri associati, coinvolti nella vicenda, per presentare le domande di ammissione al passivo ed eventualmente aderire all'offerta transattiva del Fallimento.

Assoutenti nel corso dell'anno rimane vigile e continua a sostenere i consumatori truffati. Il 20 settembre prosegue la prima udienza preliminare nel procedimento penale promosso dalla Procura di Milano nei confronti dei vertici di IDB e delle banche coinvolte e deposita istanza di costituzione come parte civile nel procedimento, sia come Associazione, sia per una settantina di consumatori che non hanno accettato le modeste proposte conciliative offerte dagli Istituti di credito coinvolti.

### 3.2.2 AUTOSTRADE GRATUITE E SICURE



**ASSOUTENTI STUDIA LA FATTIBILITÀ DI UNA CLASS ACTION CONTRO AUTOSTRADE** - Il 25 marzo 2021 l'Antitrust ha elevato una multa da 5 milioni di euro ad Autostrade per l'Italia S.p.A. per pratica commerciale scorretta. Secondo l'Autorità, la società "non ha adeguato né ridotto il pedaggio nei tratti in cui si registrano critiche e persistenti condizioni di fruibilità del servizio autostradale con lunghe code e tempi di percorrenza elevati, causati dalle gravi carenze da parte della società nella gestione e

nella manutenzione delle infrastrutture che hanno richiesto interventi straordinari per la messa in sicurezza”.

Le tratte interessate dal provvedimento sono la A/16 Napoli-Canosa, A/14 Bologna-Taranto, A/26 Genova Voltri-Gravellona Toce e, per le parti di sua competenza, A/7 Milano-Serravalle-Genova, A/10 Genova-Savona-Ventimiglia e A/12 Genova-Rosignano. In particolare, l’Autorità ha appurato una consistente riduzione delle corsie di marcia e/o specifiche limitazioni, per lunghi tratti, della velocità massima consentita. Ciò ha comportato “un notevole disservizio e un forte disagio ai consumatori in termini di code, di rallentamenti e quindi di tempi di percorrenza molto più elevati, senza prevedere un adeguamento o una riduzione dell’importo richiesto a titolo di pedaggio ai consumatori”.

A seguito di tale provvedimento **Assoutenti ha deciso di avviare le pratiche per intentare una class action risarcitoria a favore di tutti gli automobilisti che hanno utilizzato le tratte autostradali in questione**: l’Autorità riconosce infatti un ingiusto arricchimento della società che non ha ridotto i pedaggi in quelle tratte afflitte da criticità e disservizi vari, producendo un danno all’utenza in termini di qualità del servizio, tempi di percorrenza, code, ritardi, ecc.

Questo legittima gli utenti coinvolti nei disservizi a chiedere e ottenere il rimborso delle maggiori somme pagate a titolo di pedaggio a causa delle pratiche scorrette attuate da Aspi che hanno impedito la riduzione delle tariffe autostradali.

La scadenza del congelamento degli aumenti tariffari, varato dal decreto Milleproroghe, a partire dal 1 agosto comporterà una nuova stangata che potrebbe abbattersi sulle tasche degli automobilisti italiani e su quanti si sposteranno in auto per andare in vacanza. **Assoutenti denuncia questa situazione e si appella al Mims e al Ministero dell’economia per evitare una ulteriore mazzata sulle tasche delle famiglie** e chiede il blocco di qualsiasi aumento dei pedaggi ed evitare l’ennesimo danno per le famiglie, già impoverite da un anno e mezzo di Covid.

A luglio Assoutenti inoltre denuncia la presenza di cantieri e lavori lungo le autostrade italiane che incrementa il numero di incidenti stradali e mette a repentaglio la sicurezza degli automobilisti. Assoutenti realizza un REPORT.

*“Negli ultimi mesi e con la ripartenza degli spostamenti degli italiani si è assistito ad una crescita dei sinistri in autostrada, la maggior parte dei quali avvengono in corrispondenza di tratte interessate da lavori di ammodernamento o messa in sicurezza. Prendendo ad esame solo gli incidenti più gravi registrati nell’ultimo mese sulle autostrade, si scopre che*

*sono ben 9 i sinistri avvenuti in punti dove erano presenti cantieri stradali: in pratica un incidente ogni 3 giorni”.*

*“Tali episodi, tra l’altro, non si verificano nei weekend ma nei giorni feriali, quando cioè i cittadini si spostano in auto per raggiungere i luoghi di lavoro, e vedono coinvolti anche Tir e mezzi pesanti, con ripercussioni enormi sulla viabilità e blocchi della circolazione”*

*“La maggiore incidenza di sinistri nei pressi dei cantieri autostradali è dovuta a deviazioni o restringimenti di carreggiata che diventano pericolose trappole per gli automobilisti, ma anche ad una segnaletica troppe volte inadeguata e ad una totale mancanza di controlli sul fronte del rispetto dei limiti di velocità. Una situazione che rischia di aggravarsi in occasione delle partenze estive degli italiani, e di portare ad una escalation di morti e feriti sulle autostrade italiane, che finirebbe per barattare la sicurezza futura degli automobilisti con quella attuale”.*

Il Report infine ricorda che sull’intera rete autostradale italiana, secondo i dati della Polizia Stradale, a giugno 2021 gli incidenti sono aumentati del +36,9% rispetto allo stesso mese del 2020, i feriti sono cresciuti del +63% e addirittura le vittime del +110,5%.

**ASSOUTENTI DENUNCIA ANCHE IL MANCATO FUNZIONAMENTO DEL CASHBACK AUTOSTRADE** - Nonostante gli annunci e le promesse, nell’agosto del 2021, ancora nessuna notizia circa gli indennizzi per i disagi causati dai cantieri. E intanto uno studio dell’associazione rivela: chi transita nelle tratte oggetto di lavori continua a pagare pedaggi pieni senza alcuno sconto.

Che fine ha fatto il “Cashback dei pedaggi” promesso, a partire da fine luglio, da Autostrade per l’Italia? Se lo chiede Assoutenti, che ricorda come i vertici di Aspi abbiano più volte annunciato in pompa magna i rimborsi spettanti a chi rimane coinvolto in disagi stradali causati dai cantieri, indennizzi di cui finora non c’è alcuna traccia.

*“Nonostante le promesse di Autostrade il cashback rimane una chimera, proprio quando aumentano gli spostamenti lungo la rete autostradale e i disagi per gli automobilisti. Una beffa a cui si aggiunge il danno economico derivante dalle mancate esenzioni dei pedaggi nelle tratte oggetto di cantieri stradali: una indagine condotta da Assoutenti ha infatti rivelato come chi transita nelle aree per le quali sono previste esenzioni totali del pedaggio a causa dei lavori in corso, partendo o uscendo da caselli ubicati in zone non*

*interessate dalle esenzioni, non gode di alcuno sconto sui pedaggi, pur attraversando autostrade che danno diritto all'azzeramento delle tariffe autostradali”.*

*“Nel solo nodo di Genova, uno dei più cantierati d'Italia, la mancata riduzione del pedaggio si aggira sul valore medio di 130 mila euro al giorno: basta moltiplicare per i cantieri aperti lungo tutta la tratta gestita da Aspi per capire i mancati rimborsi milionari agli utenti. Un paradosso incomprensibile che si aggiunge al mistero sul Cashback dei pedaggi e che danneggia gli automobilisti che utilizzano la rete autostradale”*

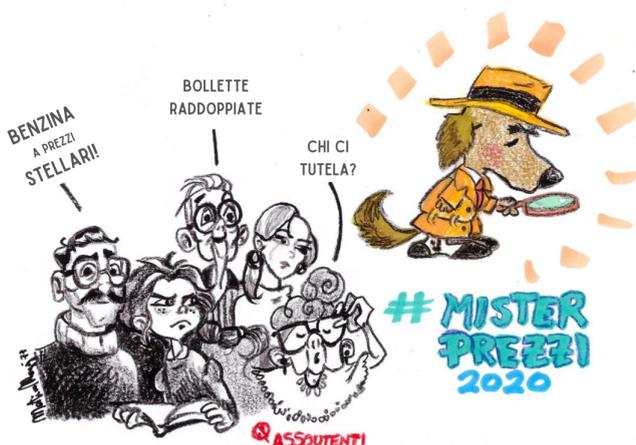
Nel settembre del 2021 esce su tutti i giornali la notizia e il video denuncia di Flavio Briatore in coda sulla A10, in cui si sfoga: *“dovremmo chiedere i danni chi amministra le autostrade fa schifo”*

Assoutenti risponde a questo appello offrendo assistenza legale a Briatore per chiedere risarcimento ad Aspi e chiedendo all'imprenditore di partecipare alla nostra class action e di aiutarci a far valere i diritti degli automobilisti vittime del caos sulle autostrade liguri: *“Offriamo a Briatore assistenza legale e ci mettiamo a sua disposizione per avanzare le dovute richieste risarcitorie ad Aspi, così come stiamo facendo da mesi per migliaia di automobilisti rimasti intrappolati sulle autostrade liguri – spiega il presidente Furio Truzzi – Da tempo denunciavamo i gravi disagi che subiscono gli automobilisti che attraversano le autostrade della regione, ogni giorno costretti a subire code chilometriche a causa dei cantieri stradali che, oltre a provocare ritardi, rappresentano un pericolo e alimentano gli incidenti sulla rete, ma nulla finora è stato fatto per risolvere la situazione”.*

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

Prosegue l'attività di Assoutenti con #Misterprezzi.

In piena Pandemia nel 2020 erano pervenute ad Assoutenti oltre 3.600 segnalazioni dei cittadini su rincari astronomici dei prezzi di mascherine e gel igienizzanti.



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 e diventare cittadino-detective 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.

Come abbiamo già sottolineato l'attività di Mister Prezzi nel 2020 era focalizzata sulla speculazione dei dispositivi di protezione anti-Covid19. Nel corso dell'anno 2021 invece l'attenzione si è spostata su prezzi e tariffe dei servizi turistici e sui carburanti.

### 3.2.4 Turismo, ristoro e rimborsi da Covid-19

Assoutenti ha redatto studi sui danni arrecati al turismo: dal blocco delle vacanze invernali, ai rincari sui biglietti aerei, trasporti e hotel nel corso del 2021.

Ha denunciato le speculazioni sulle tariffe di skipass e altri servizi in occasione della ripartenza della stagione sciistica ed ha lanciato la campagna #salviamoilturismo per ottenere misure urgenti in grado di far ripartire il settore turistico italiano e permettere al nostro paese di concorrere con altri paesi in occasione della stagione estiva.

A seguito dell'emergenza pandemica e della conseguente emergenza economica, sono stati riscontrati degli ingiustificati rincari sui costi dei biglietti aerei e sui principali servizi per turisti. Assoutenti ha fornito assistenza legale a tutti coloro che hanno subito un ingiusto danno. Inoltre, attraverso un'attenta analisi è stato redatto uno studio di settore appositamente presentato alle Direzioni competenti. Altresì si è instaurata una forte campagna di sensibilizzazione al fine di prevenire di incorrere in raggiri e truffe ma al contempo di stimolare la ripresa del turismo.

#### **RIMBORSI A UTENTI PER SKIPASS, ALBERGHI, PACCHETTI VACANZA**

Con lo stop improvviso deciso dal Governo agli impianti sciistici, migliaia di italiani si sono ritrovati in mano biglietti dei treni, pacchetti vacanza, prenotazioni alberghiere e di skipass, che non potevano essere utilizzati; acquisti fatti in tempi non sospetti per trascorrere qualche giorno di vacanza sulla neve. Come avvenne in occasione del lockdown di marzo, si è aperto nuovamente il fronte dei rimborsi per chi ha sostenuto spese relative a beni e servizi non più fruibili per cause non imputabili ai cittadini.

In favore dei cittadini che manifestavano la volontà di ricevere un rimborso skipass, rimborso albergo, rimborso vacanza, rimborso trasporti e altro, Assoutenti ha messo a disposizione un apposito form da compilare per avviare le dovute richieste di restituzione delle somme versate direttamente all' esercente, monitorando al contempo la domanda e intervenendo qualora la situazione lo avesse richiesto.

## **BONUS VACANZE E VOUCHER IN DENARO**

Assoutenti è intervenuta a favore del potenziamento del “bonus vacanze”, chiedendo al Governo misure ad hoc per sostenere le famiglie e i collegamenti e, di conseguenza, il comparto turistico. *“Con il green pass il Governo accoglie le richieste dei consumatori e al tempo stesso quelle degli operatori turistici, ma riteniamo si possa e si debba fare di più – afferma il presidente Furio Truzzi – Riaprire il turismo non basta se le famiglie hanno subito una pesante perdita del reddito e non hanno soldi da destinare ai viaggi, ed in tal senso chiediamo al Premier Draghi di potenziare il “Bonus vacanze”, vero e proprio flop del precedente Governo. E’ indispensabile rendere la sua accettazione obbligatoria per tutte le strutture ricettive, ed eliminare vincoli e paletti imposti dagli albergatori che, la scorsa estate, hanno di fatto sabotato l’incentivo, impedendo alle famiglie di usufruirne.”*

Inoltre con una nota stampa del 4 maggio 2021 ha fatto delle richieste al Governo e al Parlamento: *“in considerazione del fatto che milioni di famiglie risultano oggi impoverite e in condizione di difficoltà economica a causa del Covid, e potrebbero aver bisogno dei soldi spesi per viaggi e vacanze annullati, chiediamo a Governo e Parlamento di inserire nel Dl Sostegni la possibilità, per chi lo richieda, di ottenere il rimborso immediato in denaro al posto del voucher a 24 mesi”.*

Per rendere davvero efficace l’utilizzo del “bonus vacanze” Assoutenti ha chiesto di rendere obbligatoria l’accettazione del bonus per agenzie di viaggio, tour operator, albergatori e strutture ricettive, eliminando qualsiasi paletto o limite alla fruizione dell’incentivo. Non solo. La richiesta ha riguardato anche l’utilizzo dello stesso: *“Se si vuole salvare il turismo e sostenere le spese delle famiglie, il bonus deve poter essere utilizzato dai cittadini anche in forma “disaggregata”, trasformandoli in carnet da usare per i più disparati servizi: abbonamento agli stabilimenti balneari, ingressi in piscina, trattamenti termali, ecc., e per l’acquisto di biglietti di treni e aerei per raggiungere le località di villeggiatura”.*

## **IL CASO RYANAIR**

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha irrogato una sanzione di 4,2 milioni di euro a Ryanair per pratiche commerciali scorrette. La decisione dell’Antitrust ha aperto quindi la strada ai risarcimenti in favore dei passeggeri coinvolti: *il Regolamento Ue 261/2004 riconosce infatti una compensazione pecuniaria da 250 a 600 euro a passeggero in caso di cancellazioni dei voli senza adeguato preavviso, e in assenza di riprotezione su altri voli.* Diritto che è stato negato dai vettori aerei giustificando in modo illegittimo le cancellazioni con motivi riconducibili al Covid.

La compagnia, contravvenendo a quanto disposto dalla normativa vigente, influenzava le richieste di rimborso sull'opzione voucher, rendendo pressoché impossibile la scelta della restituzione in denaro attraverso diverse barriere comunicative e burocratiche. L'aperta violazione delle disposizioni normative in vigore, ha portato Assoutenti a mettere in campo molteplici risorse umane con il fine di assistere i numerosi cittadini consumatori nell'espletare le pratiche di richiesta di rimborso nonché di valutare azioni legali nei confronti della compagnia di volo. Contemporaneamente si è data ampia diffusione alle informazioni circa i diritti del consumatore e alle modalità di richiesta di rimborso.

### 3.3 Settore assicurativo e bancario

#### 3.3.1 Assicurazioni

Assoutenti ha contestato la riforma dei risarcimenti per le macrolesioni che riduceva gli indennizzi in favore delle vittime di incidenti stradali; ha denunciato l'insufficiente ribasso delle polizze Rc auto a fronte dei lockdown e dei blocchi della circolazione legati al Covid-19; ha presentato a Governo e Parlamento un pacchetto di proposte per portare maggiore equità nel settore assicurativo e garantire meglio i diritti degli assicurati, ottenendo al contempo una ulteriore riduzione delle tariffe Rc auto.

L'attività di sensibilizzazione portata avanti da Assoutenti ha consentito una maggiore consapevolezza del consumatore all'atto della stipula del contratto assicurativo e prim'ancora della scelta dello stesso.

Avvalendosi delle competenze interne, ha altresì assistito l'utente nella lettura consapevole delle clausole contrattuali.

Sono state fatte numerose segnalazioni alle Autorità competenti, è stato redatto uno studio di settore specifico per i neopatentati; è stata avanzata una proposta di intervento normativo presentata al Legislatore.

**LE NUOVE TABELLE PER MACROLESIONI LEDONO I DIRITTI DEI CONSUMATORI A TUTTO VANTAGGIO DELLE COMPAGNIE DI ASSICURAZIONI** - Il 9 febbraio Assoutenti ha dichiarato tramite una nota stampa la sua posizione di fronte alla notizia della riduzione dei risarcimenti per le vittime di lesioni gravi.

*“Una nuova beffa rischia di danneggiare gli automobilisti italiani e portare nel 2021 ad un danno economico per tutte le vittime di incidenti stradali. Si tratta dello Schema di decreto del Presidente della Repubblica –Regolamento recante la tabella delle menomazioni all'integrità psicofisica comprese fra 10 e 100 punti di invalidità, che stabilisce i valori monetari e medico/legali per le vittime della strada che hanno subito lesioni gravi e gravissime. Una proposta che ha ricevuto la bocciatura unanime delle associazioni del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) perché riduce il valore dei risarcimenti per la maggior parte delle lesioni gravi consentendo per le compagnie assicuratrici*

*risparmi annuali stimati da un minimo di 500 milioni di euro ad un massimo di 800 milioni.”*

Assoutenti ha analizzato un dato che evidenzia che per le lesioni che determinano una invalidità al 50%, il valore dei risarcimenti, a seconda della fascia d'età delle vittime, calerebbe fino al -10,5%; per invalidità fino al 10% la riduzione arriverebbe addirittura al -12,7%.

*“Lo scopo del decreto è quello di far conseguire alle compagnie assicuratrici ulteriori risparmi sui risarcimenti in modo da ridurre i premi delle polizze Rc auto, ma così si finisce per danneggiare gli interessi degli utenti vittime di incidenti – spiega il Presidente di Assoutenti, Furio Truzzi – Una scelta ingiustificata se si considera che dal 2010 al 2019 la sinistrosità in Italia si è ridotta del 46%, secondo dati ANIA, e da gennaio a settembre 2020 è passata dal 5,51% al 3,60%. E' del tutto evidente che la tendenza al calo degli incidenti non è determinata solo dalle contingenze ma è un fatto epocale. Il miglioramento dei sistemi di sicurezza attiva e passiva nelle automobili, l'aumento delle rotonde stradali e dei rilevatori di velocità, l'istituzione di “zone 30” nelle città, l'inasprimento delle sanzioni per chi guida in stato di ebbrezza, la legge sul cosiddetto “omicidio stradale” hanno contribuito ridurre la sinistrosità. Un beneficio sociale enorme in termini di minore spesa sanitaria per curare e riabilitare i danneggiati, risparmi che, tuttavia, non sono stati traslati sulla riduzione dei premi assicurativi.*

*E non è certo un caso se dal 2012 al 2019 su oltre 116 miliardi di raccolta premi nella RC auto, le assicurazioni hanno conseguito utili per oltre 10 miliardi, con una redditività media per polizza di oltre il 9% – prosegue Truzzi – La strada per ridurre i premi delle polizze deve essere quindi cercata modificando la struttura oligopolistica del mercato assicurativo attraverso misure, come la portabilità dei certificati, che possano rendere il consumatore protagonista attivo nel mercato premiando chi monitora attentamente le migliori offerte traendone il giusto vantaggio.*

*Il nuovo Governo rispetti la delega legislativa adottando le Tabelle di Milano tal quali e si impegni a studiare una metodologia per quantificare in modo equo le spese future, spesso sottovalutate che i danneggiati più gravi dovranno affrontare” – conclude il Presidente di Assoutenti.*

## **PACCHETTO PROPOSTE GOVERNO SUL MERCATO ASSICURATIVO**

Con dieci miliardi di utili nel settore RC Auto negli ultimi otto anni, e un tasso di concentrazione elevatissimo delle compagnie, Assoutenti sottolinea l'urgenza di liberare le forze del mercato per consentire al consumatore di essere pienamente sovrano nelle scelte, di poter comunicare il suo livello di soddisfazione, di poter godere di servizi

liquidativi efficienti e di un organismo di vigilanza che tuteli i soggetti deboli.

Qui di seguito le proposte:

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. Eliminazione delle clausole limitative del risarcimento integrale, per evitare che la vittima di un incidente subisca indebite decurtazioni del danno.
3. 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.
4. Riparazioni a regola d'arte ripartendo dalla norma della Legge sulla Concorrenza che prevedeva la costituzione di un tavolo tra ANIA, Riparatori e Consumatori. Misure atte ad incentivare l'introduzione di operatori esteri così da incentivare la concorrenza.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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
9. 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.
10. 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.

#### **REPORT TARIFFE NEOPATENTATI: LA CLASSIFICA DELLE PROVINCE PIU' COSTOSE -**

La categoria dei neopatentati, in tema di Rc Auto, rimane una delle categorie più penalizzate. Da un report di Assoutenti si evidenziano fortissime differenze sul

territorio. I neopatentati continuano ad essere gli assicurati più tartassati d'Italia, e per assicurare una autovettura arrivano a spendere fino a 980 euro annui, a fronte di un costo medio dell'Rc auto in Italia pari a 367 euro nel I trimestre del 2021, con una forbice del +167% rispetto la media nazionale.

Assoutenti, ha denunciato e presentato un report dove evidenzia le differenze sul territorio e una classifica delle province più costose.

Provincia      Costo Rc auto (in euro)

Napoli	980,7
Caserta	945
Prato	934,8
Pistoia	874,6
Massa-Carrara	847
Firenze	819,9
Crotone	816,6
Lucca	801,1
Foggia	789,7
Latina	783,8
Pisa	772,4
Salerno	771,5
Rieti	770,5
Ancona	764,8
Brindisi	764,1

Genova	762,7
Roma	747
Pescara	741,2
La Spezia	738,1
Ravenna	737,6
Bologna	728,1
Torino	725,4
Barletta-Andria-Trani	722,9
Vibo Valentia	722,5
Taranto	722
Livorno	714,3
Cagliari	709,3
Macerata	708,1
Fermo	704,6
Reggio nell'Emilia	702,5
Messina	702,1
Terni	696,1
Bari	696
Palermo	694,7

Rimini	693,9
Catania	689,4
Siracusa	680,4
Padova	674,7
Reggio di Calabria	669
Pesaro e Urbino	667,4
Nuoro	664,6
Venezia	664,6
Forli-Cesena	664,1
Sud Sardegna	663,3
Modena	658,2
Perugia	656,8
Ferrara	656,2
Frosinone	649,7
Sassari	646,5
Como	642,8
Parma	642,1
Savona	641,9
Avellino	637,5

Ascoli Piceno	635,9
Imperia	634,8
Teramo	634,8
Varese	633,9
Treviso	630
Piacenza	627
Milano	626
Pavia	624,7
Catanzaro	621,4
Benevento	621,2
Trieste	620
Rovigo	619,6
Ragusa	618,4
Lodi	616,2
Vicenza	614,1
Monza e della Brianza	611,3
Chieti	610,4
Cremona	608,4
Lecce	606,4

Verona	606,1
Oristano	603,6
Caltanissetta	601,2
Trapani	597,7
Viterbo	591,6
Bergamo	590,6
Brescia	588,4
Grosseto	587,9
Cosenza	587,7
Arezzo	581
Mantova	570,3
L'Aquila	567,6
Siena	565,3
Matera	565,1
Verbano-Cusio-Ossola	564,9
Alessandria	564,5
Lecco	563,8
Bolzano	563,2
Asti	553,9

Sondrio	551,5
Cuneo	544,8
Campobasso	544,2
Novara	536,5
Biella	535,6
Isernia	535,5
Trento	534,6
Gorizia	527,3
Aosta	526
Belluno	525,5
Udine	524,7
Agrigento	519,7
Potenza	505
Vercelli	500,8
Pordenone	496
Enna	494,8

### 3.3.2 Settore bancario

**EDUCAZIONE FINANZIARIA** – 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.

All'attivo Assoutenti ha protocolli di intesa firmati con Noi e Unicredit, Intesa San Paolo, 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. Al contempo collabora con ABI e Banca d'Italia nella costruzione e attuazione di progetti volti a dare informazioni sugli strumenti economici e finanziari e sulle tutele ai consumatori.

## **COLLABORAZIONI CON ABI**

**“PROGETTO AbitAzione”** - Nel 2021 è partito il “Progetto AbitAzione”, attraverso un Protocollo d'intesa tra ABI e le Associazioni dei consumatori, tra cui Assoutenti, finalizzato all'approfondimento di aspetti riguardanti il Mercato del credito immobiliare, la Promozione di iniziative condivise sulle tematiche dell'Accesso al credito, il Sostegno alle famiglie in difficoltà e il Rafforzamento della consapevolezza del consumatore. Un'iniziativa che assume una importanza davvero rilevante in questo contesto di incertezza dovuto al persistere dell'emergenza sanitaria. In questa prima fase sono state presentate proposte congiunte alle Istituzioni per migliorare l'accesso al credito.

**PRESTITI PIU' ATTENZIONE A SCADENZE E RIMBORSI** - e' stata prodotta sempre in collaborazione con Abi e le altre Associazioni dei consumatori, una infografica nella quale abbiamo messo a disposizione degli utenti la nostra esperienza e voglia di agire a tutela di chi sia vittima di ingiuste pretese creditizie e di chi in difficoltà abbia invece bisogno di una più attenta considerazione. In genere, i furbi se la cavano sempre mentre gli onesti hanno difficoltà a chiedere sensibilità e rispetto.

**TRUFFE, SCIPPI E RAGGIRI** - Sempre dalla collaborazione tra Assoutenti, ABI, le Banche e le Associazioni di Consumatori, è stata realizzata l' infografica : *“Truffe, scippi e raggiri”* , fenomeni che stanno assumendo caratteristiche molto diversificate, in quanto possono avvenire in contesti differenti, con modalità variegata e coinvolgere soggetti diversi. È importante, quindi, saper riconoscere le situazioni più a rischio, conoscere gli elementi che possono far pensare che sia in atto un tentativo di truffa e, di conseguenza, i comportamenti da assumere.

E' importante inoltre mettere in atto tutte le azioni volte a prevenirlo. Si tratta di *un vademecum messo a disposizione del consumatore [disponibile al download qui](#)* che mira a rappresentare in modo semplice e facilmente fruibile, specialmente per le persone più anziane e maggiormente coinvolte, utili consigli relativi a diverse situazioni. Vengono

riportate ad esempio le indicazioni per recarsi in banca in sicurezza, i comportamenti che è meglio seguire quando si utilizza lo sportello automatico (ATM) e un focus specifico per le truffe telefoniche, particolarmente insidiose in questo periodo di emergenza sanitaria. L'infografica offre anche delle informazioni rispetto a cosa fare quando si è stati vittime di truffe, specificando i soggetti a cui rivolgersi.

**PIANI INDIVIDUALI DI RISPARMIO: LE NOVITA'** - Nati per favorire il rafforzamento finanziario del sistema imprenditoriale italiano, i PIR (Piani Individuali di Risparmio) sono stati introdotti nel nostro ordinamento con la Legge di Bilancio 2017. Da allora, la disciplina è stata più volte aggiornata sino a giungere alla formulazione attuale, qui illustrata sinteticamente. Con un Vademecum in formato infografica abbiamo cercato di spiegare cosa sono, a chi sono riservati, quali sono i requisiti per ottenere i benefici fiscali e tante altre informazioni utili.

## **COLLABORAZIONE CON BANCA D'ITALIA**

**T#truffainvista?** - Insieme per aiutare gli utenti a difendersi dalle truffe, Banca d'Italia e le associazioni dei consumatori, tra cui Assoutenti, hanno realizzato un evento congiunto e specifiche campagne informative per accrescere la consapevolezza dei cittadini sull'uso dei pagamenti elettronici. Questo progetto è terminato con un evento in modalità webinar dove sono state raccolte le esigenze informative degli associati e l'apprezzamento del livello di conoscenza riguardo gli strumenti di tutela.

**COLLABORAZIONE CON UNICREDIT** - Con il programma Noi&Unicredit realizzato grazie alla collaborazione di Unicredit e le Associazioni di consumatori, è nato un documento in digitale anche accessibile ai non vedenti e ipovedenti, che tratta l'argomento del Default. Dal 1° gennaio 2021 infatti con l'entrata in vigore di una nuova normativa europea, sono stati armonizzati i criteri esistenti che le banche dei diversi Paesi membri hanno dovuto applicare per classificare i clienti (privati ed imprese) come inadempienti. La norma finita nell'occhio del ciclone è quella relativa agli *sconfinamenti*, il classico conto corrente o prestito che finisce *in rosso* quando si esauriscono i fondi disponibili. Una situazione che, purtroppo, interessa un numero sempre maggiore di utenti, impoveriti dalla crisi economica determinata dall'emergenza Covid. Con il documento prodotto sono state fornite le principali informazioni sulle nuove regole imposte dall'EBA (Autorità Bancaria Europea).

Inoltre Assoutenti che ha sottoscritto protocolli di intesa con Crif, Ctc ed Experian, sistemi di informazione creditizia (SIC), ha predisposto anche un articolo informativo per dare dei consigli utili ai consumatori e dar loro anche gli strumenti idonei per

verificare la propria situazione creditizia rispetto a queste banche dati, i tempi di permanenza e informazioni sulla cancellazione.

## 3.4 Alimentazione, salute, farmaci

### 3.4.1 Filiera alimentare sostenibile

La crescita felice che Assoutenti promuove si fonda anche su una crescente consapevolezza dei consumatori in fatto di alimentazione.

Uno dei settori che più deve adeguarsi per fermare il cambiamento climatico è certamente la produzione agricola.

L'obiettivo che ci dobbiamo porre è nutrire il pianeta ed essere allo stesso tempo produttori sostenibili. Grazie alle potenzialità della tecnologia possiamo sempre più conoscere la tracciabilità della filiera e la biodiversità dell'alimentazione.

Istituzioni ed esperti del settore, hanno affrontato il tema del consumo sostenibile ad Expo Consumatori 4.0 dove si sono incontrati con il mondo dei consumatori e quello della politica e delle autorità e si sono confrontati sul futuro del settore agroalimentare e sui cambiamenti da adottare per rendere sempre più sostenibile il comparto affrontando anche il tema del packaging del cibo.

### 3.4.2 L'impegno per il riconoscimento della Fibromialgia



Il "Comitato Promotore per il riconoscimento della Sindrome Fibromialgica" è un comitato spontaneo che si è formato a Genova nel 2013, 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. Dal 2016 il Comitato è affiliato ad Assoutenti, con cui organizza eventi ed attività divulgative, quali manifestazioni e convegni, incontri e corsi per i suoi soci, gruppi AMA a sostegno dei malati e delle loro famiglie.

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 12 Maggio ricorrono la “**Giornata Internazionale degli Infermieri**”, la “**Giornata Internazionale di Fibromialgia, CFS** (Sindrome da Stanchezza Cronica e Post Virale) e **MCS** (Sindrome da Sensibilità Chimica Multipla).

Il 12 Maggio 2021, a Genova, infermieri e pazienti fibromialgici hanno visto per la prima volta in Italia celebrare insieme la propria “Giornata Internazionale” in un evento condiviso in memoria di Florence Nightingale.

Il filo conduttore dell'evento è stato il **supporto alla ricerca scientifica sulla fibromialgia**: è stato allestito un punto informativo in cui i cittadini interessati hanno potuto ricevere informazioni utili anche inerenti alle attività delle Associazioni, sono stati illustrati e presentati progetti di ricerca scientifica e di empowerment del paziente.

### 3.4.3 Consulenza specializzata medico-legale

Anche nel 2021 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 malasana per promuovere azioni politiche di tutela al fine di migliorare il servizio sanitario nazionale.

### 3.4.4 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.

In materia di sicurezza alimentare, nel 2020 l'Italia ha inviato all'Unione europea 297 segnalazioni di alimenti contaminati, quasi una al giorno. In otto casi su dieci hanno

riguardato prodotti importati da Paesi dove non vengono rispettati i nostri standard di sicurezza e controllo.

A stilare la “lista nera” è stata un’elaborazione sui dati del Rapporto Rassf del 2021 fatta dalla Coldiretti.

- In cima alla classifica ci sono i semi di sesamo che si utilizzano come guarnizione nelle insalatone o nei roll di sushi. Quelli provenienti dall’India spesso contengono ossido di etilene, registrato in 296 casi.
- A seguire la carne di pollo della Polonia perché portatrice di salmonella con 273 segnalazioni.
- Ben 190 situazioni di non conformità per frutta e verdura della Turchia per presenza di pesticidi.
- Allarme anche per il pepe nero che arriva dal Brasile e per le aflatossine presenti nella frutta secca turca, nei fichi e nei pistacchi e nelle arachidi provenienti da Turchia, Usa, Iran, Argentina.
- Infine, una menzione per le ostriche francesi con 22 segnalazioni per presenza di Norovirus.

#### I CIBI PIU’ PERICOLOSI

#### PAESE

#### MOTIVAZIONE

- |                             |           |                   |
|-----------------------------|-----------|-------------------|
| ● semi di sesamo (296 casi) | India     | Ossido di etilene |
| ● carne di pollo (273)      | Polonia   | Salmonella        |
| ● frutta e verdura (190)    | Turchia   | Pesticidi         |
| ● pepe nero (61)            | Brasile   | Salmonella        |
| ● fichi secchi (58)         | Turchia   | Aflatossine       |
| ● arachidi (49)             | Usa       | Aflatossine       |
| ● Pistacchi (39)            | Turchia   | Aflatossine       |
| ● Ostriche (33)             | Francia   | Norovirus         |
| ● Pistacchi (29)            | Iran      | Aflatossine       |
| ● Arachidi (29)             | Argentina | Aflatossine       |

I rischi: gastroenteriti e tumori - «Chi dovesse consumare i prodotti indicati nella black list potrebbe manifestare [problemi gastro intestinali acuti](#) a causa della salmonella o del norovirus, mentre nel caso di prodotti contaminati con aflatossine, residui di pesticidi o ossido di etilene si andrebbe a generare un accumulo di sostanze velenose nell’organismo che, a lungo andare, con un comportamento reiterato, potrebbe far insorgere delle patologie cancerogene», ha sottolineato Lorenzo Bazzana, responsabile area economica Coldiretti.

I Paesi coinvolti - Delle 297 notifiche inviate all'Unione Europea durante il 2020, solo 56 (19%) hanno riguardato prodotti con origine nazionale, mentre 160 provenivano da altri Stati dell'Unione Europea (54%) e 81 da Paesi extracomunitari (27%). In generale in testa alla classifica dei Paesi dai quali giungono in Italia i cibi più contaminati ci sono l'India, responsabile del 12% degli allarmi alimentari scattati in Europa, la Turchia con il 10% e la Polonia (10%) ma è la presenza di paesi come Francia (6%), dall'Olanda (6%) e Cina (6%) a destare preoccupazione: non si tratta quindi di un trend dei Paesi in via di sviluppo, ma anche di quelli più ricchi.

Le soluzioni - Nella maggior parte dei casi, stiamo parlando di cibi pericolosi per la salute perché provenienti da Paesi che hanno standard di sicurezza notevolmente più bassi rispetto ai nostri. Per questo, secondo quanto emerso da un sondaggio del Censis, l'87% degli italiani sarebbe d'accordo con un divieto di ingresso nei mercati nazionali di prodotti originari da Paesi privi di "regole sociali, di sicurezza e sanitarie analoghe a quelle italiane e della UE".

Per ora, comunque, è importante sapersi tutelare. In questo senso Assoutenti sottolinea quanto sia importante fare attenzione alle etichette ed imparare a leggerle. L'etichetta è la "carta d'identità" di un prodotto. Quelle più complete garantiscono una migliore conoscenza del prodotto: trasparenza del marchio, processo produttivo, luogo di produzione e caratteristiche.

### 3.4.5 Il Protocollo con Federfarma

Assoutenti da anni sensibilizza il cittadino contro lo spreco, compreso quello dei farmaci, attraverso 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. 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.

### 3.4.6 Farmaci Contraffatti

Il tema è stato affrontato nell'ambito della campagna di sensibilizzazione sull'utilizzo dei farmaci contraffatti specificatamente.

A seguito all'emergenza pandemica si è rilevato che anche il 2021 stato un anno di pesante crescita delle percentuali di vendita di farmaci contraffatti, medesimo exploit ha riguardato i sequestri effettuati dalle autorità competenti, cresciuti del 45% nel 2020 rispetto all'anno precedente hanno continuato la loro ascesa anche nel corso del 2021, mantenendo quasi invariata la proporzione.

Proprio per mettere in guardia i consumatori ed evitare loro di cadere nella trappola dei farmaci contraffatti venduti sul web che promettono benefici ed effetti miracolosi e d in considerazione della maggiore propensione ad informarsi tramite specifici prodotti comunicativi, nell'ambito del progetto "Io sono originale" si è deciso di veicolare il messaggio anche realizzando un video informativo pubblicato e diffuso sui canali web e social dell'associazione: <https://bit.ly/2R4recR>

## 3.5 Altre campagne di tutela dei consumatori

### 3.5.1 Petizione Vaccinale

Assoutenti ha lanciato una petizione per chiedere a Governo e Parlamento una legge nazionale che imponga in Italia la vaccinazione obbligatoria anti-Covid al fine di tutelare la salute pubblica:

- per favorire la presentazione, approvazione e promulgazione di una Legge che introduca l'obbligo vaccinale universale Anticovid-19 in Italia;

- per definire rigorosi protocolli vaccinali a tutela della salute della persone sottoposte a tale obbligo
- per introdurre forme di indennizzo per i vaccinati con reazioni avverse gravi e gravissime (invalidità temporanee, permanenti, morte).

### 3.5.2 Tassa sul sedile

La Tassa sul sedile è stato un balzello introdotto dalle compagnie aeree per monetizzare la paura del Covid dei cittadini e introdurre nuovi costi a loro carico. In particolare nei confronti degli accompagnatori di persone disabili. L'associazione ha chiesto l'intervento immediato di Enac e delle autorità competenti al fine di porre fine alla pratica commerciale scorretta, ripristinando la giusta tutela degli utenti del trasporto aereo, parallelamente si è impegnata attraverso la tutela legale di numerosi utenti.

Assoutenti ha presentato un esposto e per garantire una tutela piena, ha segnalato i casi alle Autorità competenti, ha relazionato il suo punto di vista e scritto numerosi articoli per informare i consumatori e sottolineare i suggerimenti e le proposte da adottare. Al fine di tutelare il diritto del passeggero consumatore, Assoutenti grazie ai suoi esperti, ha curato molteplici pratiche di richieste di rimborso.

Il 13 settembre 2021 finalmente esce una nota stampa nella quale Assoutenti comunica una grande vittoria dei consumatori perché il Tar vieta gli extracosti sul posto per minori e disabili:

*“Si tratta di una importante vittoria degli utenti contro un balzello che finiva per accrescere ingiustamente i guadagni delle compagnie, considerato che la scelta del posto a sedere arriva a costare fino a 109 euro a biglietto”.* Lo afferma il presidente di Assoutenti, Furio Truzzi, commentando la decisione del Tar Lazio che ha rigettato il ricorso di Ryanair.

*“Ribadiamo però la nostra richiesta di eliminare i costi per la scelta del posto a sedere per tutti i passeggeri, trattandosi di una spesa ingiustificata che sfrutta la paura del Covid da parte dei viaggiatori. Vigileremo sul pieno rispetto delle disposizioni dell'Enac da parte di Ryanair e di tutti i vettori aerei, ed invitiamo i viaggiatori a segnalare ad Assoutenti qualsiasi violazione delle misure sulla scelta del posto a bordo, nonché eventuali rincari delle tariffe e di altri costi che le compagnie dovessero attuare per rifarsi dei minori guadagni”* - conclude Truzzi.

### 3.5.3 Alitalia e passaggio a ITA

Al fine di prevenire la violazione dei diritti del consumatore, Assoutenti ha richiesto un incontro con i Ministri del MISE e del MIMS ed ha operato con una intensa attività di monitoraggio e di segnalazione che ha portato all'istituzione da parte del Governo di un fondo da 100 milioni di euro per rimborsare tutti i titolari di biglietti Alitalia che rischiavano di essere gabbati dalla fine della compagnia aerea.

Inoltre Assoutenti ha messo in campo il proprio Team di esperti per garantire una piena assistenza al consumatore nella gestione delle pratiche di rimborso dei biglietti.

### 3.5.4 Benzina e Metano

**BENZINA** - Nel corso di tutto il 2021 Assoutenti ha sensibilizzato l'opinione pubblica e le istituzioni sui fortissimi rincari dei carburanti alla pompa, diffondendo analisi sulle conseguenze del caro-benzina per le tasche dei consumatori e l'economia. Ha inoltre chiesto al Governo di sterilizzare Iva e accise sui carburanti per contrastare l'impennata dei listini a distributore.

Dopo aver rilevato un enorme aumento dei prezzi del carburante per il consumatore finale, si è altresì rilevata altrettanta discordanza tra regioni. Pertanto Assoutenti ha provveduto a tracciare una mappa delle criticità andando a rilevare nel particolare le zone più colpite dalle speculazioni.

Il quadro di analisi assieme allo studio da parte di esperti in organico, ha definito uno schema quadro esplicitante la situazione attuale e delle proposte volte a tamponare l'ingiusto danno cagionato al consumatore. Altresì è stata incardinata una road map comunicativa per informare il consumatore su tutti gli aggiornamenti riguardanti lo stato dell'arte.

**METANO** - la scarsa omogeneità sul territorio nazionale dei distributori, ha conseguito una gestione pressoché oligopolista dei prezzi, arrivando a far raggiungere il costo di 2€/Kg, arrecando un grave danno al consumatore. Al fine di appurare l'illiceità di quanto rilevato, Assoutenti ha raccolto le numerose segnalazioni pervenute da tutta Italia, con il fine di redigere uno studio di settore, importante strumento per avere un chiaro quadro della situazione. A seguito di numerose segnalazioni pervenute anche attraverso il progetto MisterPrezzi (vedasi paragrafo 3.2.3), si è riusciti a rilevare una condotta significativamente dannevole per il consumatore. Tale condotta è stata poi oggetto di uno studio approfondito, riassunto in apposito report che è stato poi inviato all'Autorità ministeriale preposta, con il fine proprio di far rilevare la probabile situazione oligopolista, causa diretta degli aumenti scriteriati. Inoltre Assoutenti ha avviato un'intensa attività comunicativa, complementare a quella predetta, con il fine di dissuadere le compagnie distributrici a perseguire il comportamento lesivo di cui sopra.

## 3.6 Forme di tutela dei consumatori e degli utenti

Le azioni di tutela attraverso azioni stragiudiziali e non hanno visto un n° di 6.409 assistiti.

### 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.

Grazie al lavoro congiunto dell'associazione, sono stati definiti dei canali di contatto preferenziali, i quali hanno consentito, nella maggior parte dei casi, la positiva risoluzione delle controversie, laddove non è stato possibile, Assoutenti ha proseguito la sua attività di tutela avviando le procedure di conciliazione, le quali anch'esse hanno dato in larga parte un esito positivo al cliente.

### 3.6.2 Azioni inibitorie

Nel corso del 2021, Assoutenti non ha intrapreso alcuna azione inibitoria. Tale assenza è motivata dall'utilizzo proficuo di strumenti extragiudiziali, come la conciliazione, messa a disposizione dall'Associazione nella sua forma paritetica.

Inoltre, a seguito dell'attività proattiva di Assoutenti presso i tavoli di confronto e di lavoro organizzati e partecipati dalle imprese e dalle Istituzioni, si è riusciti a raggiungere una piena tutela del consumatore senza la necessità di intraprendere pertanto, azioni inibitorie.

### 3.6.3 Tutela giurisdizionale

Anche nel corso del 2021 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.

## 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 2021 ha partecipato alle seguenti audizioni:

- MARZO 2021 - VI<sup>a</sup> COMMISSIONE FINANZE DELLA CAMERA DEI DEPUTATI

Ciclo di audizioni nell'ambito dell'esame della proposta di legge C. 2104, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel settore dell'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore e per il contrasto dell'evasione dell'obbligo assicurativo" ;

- GIUGNO 2021- X<sup>a</sup> COMMISSIONE DELLA CAMERA DEI DEPUTATI

Audizioni nell'ambito della discussione congiunta delle risoluzioni 7-00381 Squeri (nuova formulazione) e 7-00554 Davide Crippa in materia di liberalizzazione del settore del gas naturale e dell'energia elettrica;

- NOVEMBRE 2021 - I<sup>a</sup> COMMISSIONE AFFARI COSTITUZIONALI DEL SENATO

Audizione informali sul Ddl n 2409 (D.l. 139-2021) protezione dati personali;

## 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 per il 2021 ha partecipato, con i propri rappresentanti, alle seguenti Consulte:



- Volontariato e servizio civile
- Tavolo legislativo.

- 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

### 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. Anche per il 2021 sono stati realizzati tavoli tecnici di confronto su temi di interesse reciproco e numerosi convegni.

### 3.8.7 Protocollo d'intesa tra Assoutenti e 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 2021. "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.

### 4.2 SOS Educazione Finanziaria



Anche per il 2021, in stretta collaborazione con il Comitato di Consultazione della FEduF prosegue il Piano FEduF – AACC 2021, nell'ambito del quale Assoutenti ha inserito temi di educazione finanziaria all'interno della manifestazione Expo Consumatori 4.0 organizzando un Talk dedicato all'educazione finanziaria:

**“E-commerce: tra convenienza e affidabilità”** con l'intervento della dott.ssa Valentina Panna responsabile comunicazione web e social Fondazione per l'Educazione Finanziaria. Il

Talk si è svolto il 16 dicembre 2021 in streaming e vi hanno partecipato cittadini e studenti.

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](http://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](http://www.curaituoisoldi.it).

### 4.3 Io Sono Originale



#### **Io Sono Originale V edizione 2019-2023**

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 programmate sono state dapprima sospese e poi riadattate. Il progetto è stato prorogato al 2023.

La quinta edizione della Settimana Anticontraffazione ha previsto un programma ricco di dibattiti e di eventi di comunicazione in presenza e online.

Le iniziative organizzate dalle Associazioni dei consumatori nell'ambito del Progetto **Io Sono Originale**, hanno coinvolto i giovani in due ambienti diversi: da un lato la

promozione di una campagna social e dall'altro l'organizzazione di eventi territoriali e flash mob per il coinvolgimento dei giovani e dei cittadini.

### **Flashmob ed eventi territoriali**

È stata realizzata una campagna di marketing territoriale, che ha visto la realizzazione di **12 flash mob e partecipazione a fiere** e manifestazioni, che ha coinvolto il cittadino consumatore attirando l'attenzione attraverso piccoli spettacoli, balli, musica, cacce al tesoro e stand.

Per dare vita agli incontri territoriali sono stati privilegiati luoghi e momenti di aggregazione come i mercati, le principali piazze cittadine e le aree fieristiche e i centri commerciali: totem e i manifesti "Io Sono Originale" sono sempre ben visibili e il personale delle associazioni ha fornito informazioni ai cittadini sui rischi di acquistare contraffatto fornendo anche opuscoli informativi e gadget..

### **Campagna di sensibilizzazione durante UEFA 2020/2021**

Nell'ambito del progetto si sono svolti due eventi a Roma, con ragazzi delle scuole calcio per sensibilizzare i piccoli consumatori sul tema della contraffazione nel settore 'abbigliamento sportivo'. I due eventi hanno visto la partecipazione di oltre 1.000 ragazzi.

Il primo evento si è svolto domenica 23 maggio 2021 all'interno del Centro Sportivo Flaminia Sette e ha coinvolto bambini e ragazzi tra i 10 e i 16 anni accompagnati anche da genitori e animatori. Presso lo Stand allestito durante la manifestazione è stato distribuito materiale informativo e gadget ai ragazzi presenti e sono state fornite informazioni sulla lotta alla contraffazione dal nostro personale.

Il secondo evento si è svolto Mercoledì 14 luglio 2021 nell'ambito del torneo di Beach soccer organizzato da Sport in Tour e in collaborazione con AICS presso lo stabilimento OASI di OSTIA.

16 squadre si sono alternate e hanno animato il torneo partendo dal pomeriggio fino a tarda sera. Ciascuna squadra ha ricevuto la maglietta personalizzata con il logo 'io sono

originale' e tutti i ragazzi hanno fatto l'ingresso in campo con le divise del progetto. I tanti ragazzi che hanno preso parte alla manifestazione sono stati sensibilizzati sul tema della lotta alla contraffazione specificatamente nel settore dell'abbigliamento sportivo oltre che sulla contraffazione in generale.

La manifestazione ha coinvolto bambini e ragazzi tra i 10 e i 16 anni accompagnati anche da genitori e animatori. Presso lo stand allestito per l'occasione è stato distribuito materiale informativo e gadget ai ragazzi presenti e sono state fornite informazioni sulla lotta alla contraffazione dal nostro personale.

Lo speaker della manifestazione ha ricordato ad ogni cambio di squadra la collaborazione con la nostra associazione nell'ambito del progetto 'Io Sono Originale' e dell'iniziativa

- Attività Radio e Tv locali e Social
- Attività di animazioni sul territorio, flashmob, roadshow, caccia al tesoro, "adotta un pezzo di territorio".

### **Settimana Anticontraffazione**

La Settimana Anticontraffazione, divenuta un appuntamento annuale promosso dalla Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi del Ministero dello Sviluppo Economico sin dal 2016, si svolgerà quest'anno attraverso iniziative in presenza e "virtuali".

Il nostro obiettivo è indirizzare i consumatori verso comportamenti di acquisto responsabili per renderli protagonisti nella lotta al mercato del falso.

Durante la settimana anticontraffazione del 2021 sono state intensificate le iniziative delle associazioni dei consumatori nell'ambito del Progetto "Io Sono Originale":

- CAMPAGNE SOCIAL: nel profilo Facebook @iosonoriginale e nell'omonima pagina Instagram, durante la settimana, da lunedì 25, sono stati pubblicati ogni

giorno video e foto, relative ai flashmob organizzati per il progetto nelle diverse città.

Alla fine della settimana invece, è stato pubblicato un video raccolta di tutti i flash mob realizzati;

- FLASHMOB ed eventi territoriali: si sono tenuti 4 flash mob in 4 luoghi diversi per disseminare sempre di più la territorialità delle iniziative e raggiungere il maggior numero di persone.

Tutti gli eventi legati a questa iniziativa saranno riconoscibili grazie anche al logo e allo slogan “La lotta al falso passa anche da te” che mira a sensibilizzare e indirizzare i consumatori verso comportamenti di acquisto responsabili per renderli protagonisti nella lotta al mercato del falso.

#### 4.4 Progetto PFR



Nell'ambito del progetto PFR si sono svolti i corsi di formazione per sportellisti e conciliatori del sistema idrico, con un calendario per il 2021, che ha coinvolto corsisti delle Associazioni dei consumatori, compresa Assoutenti - capofila del progetto - nelle seguenti regioni: Lombardia, Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Sardegna Toscana, Umbria, Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata, Calabria

Con il progetto PFR, finanziato dall'Autorità ARERA, si è voluto 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.

## 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.

#### 4.7 Progetto #EduCO - educazione per un consumo consapevole



Il progetto #Educo, finanziato nell'ambito dell'Avviso 2/2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha l'obiettivo di educare il cittadino ad un consumo consapevole.

I temi di economia circolare, sostenibilità sono sempre più al centro della vita del consumatore e del cittadino e per questo unitamente ai due partner, Casa del Consumatore e Lega Consumatori, abbiamo avviato questa progettualità che vede attività diversificate sul territorio (informazione e assistenza presso gli sportelli, eventi territoriali, la produzione di 2 video di sensibilizzazione e di due brochure da distribuire durante gli incontri e attraverso una campagna di comunicazione sui canali tradizionali e social, una ricerca e l'aggiornamento costante di una piattaforma dedicata alla sicurezza degli acquisti on line).

Il progetto vuole orientarsi, coinvolgendo sempre più il cittadino, nelle iniziative che possano sviluppare il suo senso sociale oltre che fornire le informazioni per aumentare la sua conoscenza della sostenibilità e dell'economia circolare.

Essere un consumatore ai nostri giorni richiede una maggiore informazione, una maggiore accessibilità delle notizie, un maggiore coinvolgimento nelle scelte.

Saper interpretare con intelligenza il ruolo dei consumatori implica capacità e competenze fondamentali. Significa conoscere l'impatto che i propri comportamenti quotidiani hanno sul proprio benessere, su quello collettivo e sull'ambiente, per poi imparare a mettere in atto comportamenti responsabili e sostenibili, modificare il

proprio stile di vita - usando in modo efficiente le risorse limitate a disposizione - a saper pensare in modo critico e attento con un atteggiamento comunque solidale.

Questo ci spinge a dedicarci maggiormente al target dei giovani consumatori che rappresentano una buona parte del mercato in quanto non solo attivi compratori ma perché in grado di influenzare le spese della famiglia. Educando i giovani ad una cultura „circolare“ in tutte le sue accezioni, compreso il riuso e lo sharing e avvicinandoli ad una tangibilità con il mondo del volontariato, riteniamo che possa aumentare la sostenibilità delle società di „domani“.

L'obiettivo è assistere, informare e sensibilizzare i cittadini e rafforzare la consapevolezza in merito ai temi quali la sostenibilità, l'economia circolare, il riuso, lo sharing.

Questa azione rientra nell'attività di educazione al consumo che costituisce un'indispensabile area di esperienze educative mirate a far acquisire consapevolezza nelle scelte di consumo di beni e servizi e nell'utilizzo delle risorse, in grado di stimolare una motivazione al cambiamento.

Ciò che emerge è quindi una volontà del consumatore di partecipare al „cambiamento“ e per questo i target primari saranno i giovani, le famiglie e gli stakeholder.

## 4.8 Progetto Circular Lab

Progetto realizzato da tutte le associazioni dei consumatori unitamente alla Scuola Sant'Anna di Pisa- Istituto di Management con il supporto organizzativo di ENI, ha come oggetto il ruolo del consumatore e del consumerismo nella transizione verso l'economia circolare.

Il progetto ha avuto il compito di favorire i processi creativi e di far convergere verso soluzioni condivise, ha preso vita nel 2019 ed è terminato nel 2021 ponendo le basi per la definizione della Carta del Consumo Circolare.

## 4.9 Ludopatìa #nonèungioco

Iniziativa avviata nel 2020, in piena pandemia in quanto il Covid 19 ha sortito degli effetti anche sulle abitudini al gioco degli italiani che utilizzavano il gioco per superare la crisi economica. Durante il lockdown il 40% usciva per giocare in tabaccheria, l'11% ha iniziato a giocare online durante la chiusura. Abitudine purtroppo attivata durante la pandemia e per questo la campagna di supporto di Assoutenti è continuata anche per il 2021.

Si contano ad oggi 1,3 milioni di malati accertati.

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'apposito hashtag #NonèUnGioco, la diffusione di una video intervista prodotta da un 'familiare di ludopatico, unitamente al supporto fornito presso gli sportelli diffusi sul territorio ha dato supporto e informazioni ai cittadini e ai soci dell' Assoutenti .

#### 4.10 EXPO Consumatori 2021



Quest'anno, dopo il fermo dovuto alla pandemia globale COVID19, è ripresa in presenza la grande kermesse dedicata ai consumatori.

La 4° edizione di EXPO Consumatori 4.0 'FUTURO CIRCOLARE DIGITALE' è stata un'edizione ibrida: realizzata nel rispetto delle norme di sicurezza da Covid -19 dettate dal Governo si è svolta attraverso iniziative in presenza e "virtuali" dal 15 al 17 dicembre 2021 presso l' Università Niccolò Cusano Campus di Roma.

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.

L'evento EXPO Consumatori si è articolato in tre giornate ognuna delle quali è stata dedicata ad uno specifico tema (FUTURO, CIRCOLARE e DIGITALE) e ha offerto l'occasione di mostrare le eccellenze orientate ad una crescita felice attraverso speech, tavole rotonde, seminari, webinar, dirette social e testimonial.

### **I numeri dell'edizione 2021**

4 speech, 10 talk, 4 workshop, 3 laboratori e ben 83 relatori che si sono alternati durante Expo; 12 stand di partner, 100 pacchi distribuiti di prodotti del Gruppo di Acquisto Solidale Assoutenti, 1000 cartoline postali con timbro filatelico dell'evento. E ancora: 2 auto elettriche presentate durante l'evento, 6 monopattini e 2 bici a pedalata assistita, 80 quiz per la sicurezza stradale svolti e 80 caschi regalati ai partecipanti. 3 premiazioni speciali e un assegno di ricerca assegnato da Assoutenti. Una manifestazione che 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.

Quest'anno la manifestazione ha avuto il contributo di finanziamento nell'ambito del progetto 'MISE 2020 finanziato dal MiSE. Legge 388/2000 - ANNO 2020

### **15 dicembre - CIRCOLARE**

Il tema della giornata è stato la circolarità come stile di vita, di consumo e nuovo modello per garantire la sostenibilità ambientale ed economica.

Hanno partecipato come relatori:

Alberto Chiarini - Deputy Direttore Generale Energy Evolution ENI

Fabrizio Iaccarino - Responsabile Sostenibilità e Affari Istituzionali Enel

Gianfilippo Mancini - AD Sorgenia

Massimo Quaglini - AD Edison Energia

Fausta Chiesa - Giornalista Corriere della Sera

Giampaolo Cassese - Componente della XIII Commissione Agricoltura

Pino Coletti - AD di Authentico

Luigi Cortellessa - Comandante Carabinieri per la Tutela Agroalimentare

Eric Jones - Director of Business Development Inexto SA

Mario Poti - Direttore Agenzia delle Dogane e Monopoli per la verifica prodotti

Lucia Toffanin – Segretario Generale Indicam  
Riccardo Quintili - Direttore de Il Salvagente Luigi Corradi – AD Trenitalia  
Andrea Giaretta - AD Dott ♦ Raffaella Paita - Presidente Commissione Trasporti  
Michele Viglianisi - Responsabile Economia circolare e Bioraffinerie di Eni  
Francesco Del Pizzo - Strategie di Sviluppo Rete e Dispacciamento TERNA  
Nunzio Ferrulli - Direttore Relazioni Istituzionali e Affari Regolatori ITALGAS spa  
Stefano Saglia - Commissario ARERA  
Alberto Biancardi - Segretario Generale AREL  
Luigi Galimberti – CEO e Founder Sfera Agricola  
Luigi Gabriele - Presidente Consumerismo  
Alex D’Elia – Prosume Energy  
Gianni Giroto - Presidente Commissione X Attività produttive del Senato  
Alessandro Miani – Presidente Società Italiana di Medicina Ambientale (SIMA)  
Rolando Roberto - Consigliere Italia Solare  
Dario Tamburrano - Già Deputato europeo e Shadow rapporteur della Direttiva rinnovabili  
Ivonne Carpinelli - Giornalista Canale Energia  
Gabriella Arcese - Prof. Management della sostenibilità e dell’innovazione - Università Niccolò Cusano  
Chiara Bolognini - DG-com area per la comunicazione ISPRA  
Vittorio Cuciniello - AD Gori spa  
Carolina Innella - ENEA dipartimento sostenibilità dei sistemi produttivi e territoriali  
Gianluca Iovine - Agronomo Portici Circolare  
Andrea Nesi - Responsabile ufficio settore ambiente AICS Associazione Italiana Cultura e Sport  
Alessandro Papaccio - Presidente AICS Napoli - capofila prog. Marine Litter  
Alessandro Circiello - Portavoce Federazione Italiana Cuochi  
Marco Cuppini - Research and communication director GS1 Italy  
Alessandro Franceschini - Presidente Altromercato  
Alberto Frausin - Presidente Federdistribuzione  
Fabio Iraldo - Professore Istituto Sant’Anna di Pisa  
Pierpaolo Masciocchi - Direttore settore Ambiente, Utilities sicurezza sul lavoro - Confcommercio

Laura Rossi - Responsabile scientifico CREA

Daniele Silveti - Presidente Ente Parco del Conero Discussant: Sabrina Giannini -  
Giornalista RAI 3

## **16 dicembre – DIGITALE**

In questa giornata è stato approfondito il tema del digitale, ambito che negli ultimi anni ha cambiato le abitudini di tutti noi, incidendo fortemente nella vita quotidiana dei consumatori. Intervenuto il Presidente di Casa del Consumatore Giovanni Ferrari per affrontare il tema dell'affidabilità del commercio online e fornire utili consigli ai consumatori

Hanno partecipato come relatori:

Maria Soave Alemanno - Vice Presidente della Commissione Parlamentare di inchiesta sulla tutela dei Consumatori e degli Utenti

Marco Bentivogli – Fondatore Base Italia

Sandra Cioffi - Presidente CNU Consiglio Nazionale Utenti

Nicoletta Iacobacci – Autrice del libro “L’etica è donna”

Alessandra Migliozi- Capo Ufficio stampa Ministero dell'Istruzione

Umberto Rapetto - Rappr. Consumatori Comitato Media - Minori

Gianluca Fabi - Direttore Radio Cusano e Cusano TV

Emanuele Colini - Uff. Centrale struttura tecnica per l'innovazione tecnologica e la trasformazione digitale, dirigente area Agile Enablement & Delivery - INPS

Mauro Draoli - Resp. unità appalti innovativi Smarter Italy AGID

Francesco Nicodemo – Presidente Fondazione Italia Digitale

Gianfranco Giardina - Direttore Responsabile DDAY.it

Valentina Panna - Responsabile Comunicazione web e social Fondazione per l'Educazione Finanziaria

Tullio Patassini - Commissione attività produttive Camera dei Deputati

Stefano Santin - Rappresentante CNCU in Edufin

Giovanni Ferrari - Presidente Casa del Consumatore

Davide Galli - Presidente Federcarrozzeri

Angelo Consoli - Direttore dell'ufficio europeo di Jeremy Rifkin

Luigi Gabriele - Presidente Consumerismo

Fabio De Feo - Responsabile Group Cyber Security UniCredit

Renato Perrone - Antifraud & Global Security Services UniCredit

Discussant: Gianluca Di Ascenzo – Presidente OIC Stefano Grimaldi Pilota APR

## **17 dicembre – FUTURO**

Questa edizione si è conclusa affrontando il tema del futuro perché molto probabilmente, nei prossimi anni, i modelli economici ereditati dal passato si riveleranno inadeguati rispetto alle future innovazioni tecnologiche. Questa giornata sarà dedicata alle possibili opportunità che si presenteranno in futuro per farsi trovare preparati e sfruttarle al meglio.

Hanno partecipato:

Stefano Laporta - Presidente ISPRA

Brando Benifei - Capo delegazione PD al Parlamento Europeo, Membro della Commissione Mercato interno e Protezione dei Consumatori

Stefano Ciafani – Presidente Legambiente

Lavinia Iovino - Portavoce de “I ragazzi del Fridays for Future”

Mario Risso – Preside Facoltà Economia - Università Niccolò Cusano Trasformazione digitale e sicurezza informatica

Nicola Sotira – Responsabile Cert - Poste Italiane Capitale umano e innovazione tecnologica come leve del cambiamento

Stefania Vigna - Head of Trends & Technologies innovation center - Intesa San Paolo Salute, telemedicina e robotica

Nicola Marino - Founder Intech Ambiente e consumo sostenibile

Stefano Guarino – Prof. stampanti in 3D - Università Niccolò Cusano

Luigi Gabriele - Presidente Consumerismo

Simone Baldelli - Presidente della Commissione Parlamentare di inchiesta sulla tutela dei consumatori e degli utenti

Giovanni Calabrò- Direttore Generale DG Tutela del Consumatore AGCM

Loredana Gulino - Direttore Generale per il mercato, concorrenza, tutela del consumatore e normativa tecnica - Ministero dello Sviluppo Economico

Vanessa Pallucchi - Portavoce Forum Terzo Settore

Fabrizio Giaconella – Project Manager Visionari.org

Giornata di chiusura della manifestazione

Expo Consumatori 4.0 – Futuro Circolare Digitale

Nel corso delle tre giornate, sono stati consegnati i premi in memoria di Antonietta Boselli.

Antonietta Boselli, scomparsa il 15 agosto, è stata Segretario Generale di Assoutenti e ha svolto il suo incarico fino alla fine con grande competenza e passione.

I premi “Amica/o dei consumatori MEMORIAL ANTONIETTA BOSELLI”

## 5. Attività Sociale e Stakeholder

Assoutenti ha svolto nel corso del 2021 un’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"><li>- soci;</li><li>- organismi regionali;</li><li>- membri del Consiglio Nazionale;</li><li>- dipendenti, collaboratori, volontari;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- fornitori;</li><li>- istituzioni nazionali e locali;</li><li>- associazioni di imprese;</li><li>- comitati federati;</li><li>- associazioni partner;</li><li>- aziende di servizi pubblici;</li><li>- media nazionali e locali;</li></ul>

### **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 le 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 - AGCM

Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente - ARERA

Autorità per le Garanzie nelle telecomunicazioni - AGCOM  
Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali

Consob

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - 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

<b>ABRUZZO*</b>	733	<b>PIEMONTE</b>	865
<b>BASILICATA</b>	506	<b>PUGLIA</b>	8426
<b>CALABRIA</b>	4835	<b>SARDEGNA</b>	499
<b>CAMPANIA</b>	14498	<b>SICILIA</b>	2796
<b>EMILIA ROMAGNA</b>	2303	<b>TOSCANA</b>	731
<b>FRIULI VENEZIA GIULIA*</b>	426	<b>TRENTINO ALTO ADIGE*</b>	42
<b>LAZIO</b>	4088	<b>UMBRIA</b>	477
<b>LIGURIA</b>	20025	<b>VALLE D'AOSTA</b>	361
<b>LOMBARDIA*</b>	6746	<b>VENETO*</b>	1388
<b>MARCHE</b>	218		
<b>MOLISE*</b>	44	<b>TOTALE</b>	70007

## 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 Beatrice Alliney – 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, Enzo Gaudiosi e Manola Giorgini.

### 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 Beatrice Alliney – 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

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 che si è costituita nel 2017.

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.

Favorisce una domanda competente sia di servizi che di beni e di costruzione di reti comunitarie.

Promuove la solidarietà e la giustizia sociale, pratica il volontariato e sostiene il commercio equo e solidale, una sana alimentazione, il risparmio energetico e corretti stili di vita come fondamento di una cittadinanza attiva e responsabile.

L'associazione svolge attività nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria, dell'assistenza sanitaria, della beneficenza, dell'istruzione, della formazione, della tutela e valorizzazione della natura e dell'ambiente, della promozione della cultura e dell'arte, del turismo sociale, della tutela dei diritti civili, della cooperazione e della solidarietà internazionale. Nello svolgimento delle attività, l'associazione si propone il compito specifico di orientare e valorizzare le disponibilità e le competenze delle persone come un'opportunità e una risorsa per la società, per un suo rinnovato rapporto con le istituzioni, per la tutela, la diffusione, lo sviluppo dei diritti, per lo sviluppo di nuove comunità locali solidali e aperte.

In ragione di tutti i principi a cui si ispira, l'associazione si propone di diffondere la cultura della legalità e pertanto persegue finalità di lotta alla mafia e ad ogni altra forma di criminalità.

L'Associazione si propone pertanto 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 2021 lo staff di coordinamento nazionale è composto da 4 dipendenti

Maria Alliney (progetti) - Nicoletta Alliney (progetti e comunicazione) - Barbara Boselli (amministrazione) - 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](http://www.assoutenti.it/sedi)

La sede nazionale si trova a Roma in Via Barberini 68.

## 6. Attività di Comunicazione

Nel 2021 Assoutenti ha rafforzato la propria attività di comunicazione in particolare attraverso l'utilizzo del sito e dei suoi canali social : Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Youtube, 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 periodica con la segnalazione delle notizie più

importanti.

L'attività di comunicazione è stata rafforzata anche dall'implementazione di scrittura comunicati stampa sui temi di attualità e di interesse consumerista.

Assoutenti ha raggiunto un maggior pubblico di utenti anche grazie alla sua presenza nelle trasmissioni televisive e radiofoniche.

In questa tabella verranno indicati i posizionamenti di Assoutenti a seconda delle varie attività di comunicazione che l'hanno vista coinvolta.

<b>POSIZIONAMENTO</b>		
<b>ARTICOLI, INTERVISTE GIORNALI - RADIO - TV</b>		
	<b>N° USCITE</b>	<b>N° UTENTI RAGGIUNTI</b>
<b>ARTICOLI CARTA STAMPATA+ WEB</b>	<b>6.570</b>	<b>13.440.000</b>
<b>INTERVISTE GIORNALI</b>	<b>17</b>	<b>2.250.000</b>
<b>INTERVISTE RADIO</b>	<b>21</b>	<b>3.560.000</b>
<b>INTERVISTE TV</b>	<b>14</b>	<b>12.400.000</b>
<b>TOT. UTENTI RAGGIUNTI SOCIAL MEDIA</b>		<b>31.650.000</b>

<b>HOUSE ORGAN WEB – SOCIAL – WEBINAR – NEWSLETTER</b>		
	<b>N° USCITE</b>	<b>N° UTENTI RAGGIUNTI</b>
SITI	770	3.734.443
SOCIAL (Facebook-Instagram-Linkedin- Youtube- Twitter)	1.372	6.449.469

WEBINAR	21	60.600
NEWSLETTER	23	268.832
<b>TOT. UTENTI RAGGIUNTI HOUSE ORGAN</b>		<b>10.513.344</b>

<b>MANIFESTAZIONI – EVENTI IN PRESENZA</b>		
	<b>N° USCITE</b>	<b>N° UTENTI RAGGIUNTI</b>
MANIFESTAZIONI – EVENTI	34	12.000
<b>TOT. UTENTI RAGGIUNTI</b>		<b>12.000</b>