

## **I consumatori incontrano Zanonato**

Le Associazioni dei consumatori indipendenti (ASSOUTENTI - CASA DEL CONSUMATORE - CODICI - CODACONS - CONFCONSUMATORI - LEGA CONSUMATORI - MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI) in un incontro con il ministro dello Sviluppo economico Flavio Zanonato chiedono al Governo di aprire un confronto alto sui temi dello sviluppo economico sostenibile, consapevoli che, trascorso questo momento di grande difficoltà ed inquietudine, il nostro Paese non sarà mai più lo stesso.

Piuttosto che di crisi economica sarebbe bene parlare di un cambiamento epocale ed il rilancio dell'economia non potrà avvenire riproponendo il modello consumistico del passato (dove veniva esasperata la produzione di beni individuali a bassa qualità disincentivando investimenti nei servizi collettivi dai trasporti, all'istruzione, alla cultura, alla salute). Per questo i rappresentanti dei consumatori sono pronti a lavorare per un nuovo patto di sviluppo che orienti produzione e consumi verso gli obiettivi europei di risparmio energetico, sostenibilità ambientale e *green economy* che ci vedono ancora in grande ritardo.

Per fare questo, però, è necessario allargare alle rappresentanze dei consumatori le procedure di consultazione (come avviene in Parlamento) e di concertazione (come avviene con le associazioni delle imprese e le associazioni dei lavoratori). Auspichiamo quindi un più ampio riconoscimento delle Associazioni di consumatori nella negoziazione e nella concertazione dei diritti disponibili degli utenti, la risistemazione organica degli strumenti di protezione giuridica (dagli strumenti di ADR alla *class-action*), la promozione in via permanente di un piano annuale di educazione ai consumi e la rivisitazione dei criteri di rappresentanza e rappresentatività a partire dalla possibilità per i cittadini di poter esercitare in forme più moderne i diritti di informazione, organizzazione, autofinanziamento.

### **Crisi e povertà**

La crisi pone in evidenza la condizione di circa 8 milioni di italiani in stato di povertà relativa o assoluta. Guardando al presente e al futuro dell'Italia il Governo deve puntare sulla centralità della famiglia, come "contenitore di consumatori", risorsa di solidarietà a protezione dei più fragili, di resistenza alla crisi. Per la famiglia, le Associazioni indipendenti chiedono di mantenere e ripristinare i fondi per i servizi pubblici a sostegno delle persone in particolari difficoltà di salute e di autonomia, un alleggerimento fiscale per le famiglie con figli, di adottare provvedimenti concreti in attuazione del Piano Nazionale Famiglia approvato nel 2012, con particolare riferimento alla condizione economica di quelle "popolari": ISEE riformato, tutele sociali per la casa, misure per il contrasto all'indebitamento, per mutui, tariffe, scuola.

### **Sostegno alla domanda interna**

La nostra esperienza di ascolto della cittadinanza ci rende consapevoli della urgente necessità di sostenere la domanda di consumi interna con politiche fiscali più eque e redistributive. A parte quel che si dirà a breve sulla politica energetica, si attende che sia resa automatica l'accisa mobile sui carburanti e introdurre lo stesso meccanismo di defiscalizzazione per gas ed elettricità, a tutela delle famiglie più deboli.

### **Liberalizzazioni e educazione del consumatore**

I processi di liberalizzazione devono essere riattivati e perseguiti con maggiore intensità in molti settori (carburanti, energia, tlc, trasporti, servizi postali, ma anche banche, assicurazioni, etc) la concorrenza è ancora poco sviluppata ed è necessario valorizzare il ruolo delle Associazioni di consumatori non solo per l'utile competenza acquisita sugli suoi nodi cruciali da sciogliere, ma anche per l'insostituibile contributo che queste possono dare al processo di *empowerment* del cittadino, contribuendo alla divulgazione delle opportunità offerte dai mercati liberalizzati.

### **Potenziamento della vigilanza sul mercato**

Purtroppo l'esperienza ci insegna che i mercati più ampiamente liberalizzati sono anche quelli dove il consumatore è disorientato da pratiche commerciali ingannevoli e aggressive (si pensi al settore della telefonia o dell'energia, infestati da pubblicità ingannevoli, contratti non richiesti, ma anche alla società digitale dove è ancora incerto il livello di riservatezza dei nostri dati personali). Ecco perché agli interventi di liberalizzazione deve accompagnarsi il potenziamento delle prerogative delle Autorità indipendenti, a cominciare dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Autorità per l'energia elettrica ed il gas, Garante privacy.

Sul versante dei mercati finanziari, si deve fare molto di più, mentre si auspica che prenda finalmente corpo la già annunciata Autorità dei Trasporti di cui si sollecita la costituzione secondo criteri idonei a garantirne autorevolezza ed indipendenza.

### **Enforcement e accesso alla giustizia**

Le Associazioni indipendenti sul tema dell'attuazione in concreto del Codice del consumo devono rilevare che troppo spesso le sanzioni delle Authority non bastano. Così, accanto all'*enforcement* pubblico, non può mancare quello privato: è improcastinabile una riforma degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e di accesso alla giustizia (dai rimedi extraprocessuali come la conciliazione, a procedure snelle per gli *small claims* alla *class-action*), anche in attuazione dei recenti dettami europei.

Ad oggi la riluttanza dei cittadini di fronte alla tutela dei diritti è uno dei fardelli più pesanti per la nostra economia: in ogni consumatore che rinuncia (ma lo stesso vale per le piccole e medie imprese, recentemente incluse nella tutela “di consumo”) c'è una sconfitta del mercato e dei comportamenti virtuosi.

### **Politica energetica**

La scelta della nuova SEN di mettere al primo posto tra le priorità di azione l'*Efficienza Energetica*, rappresenta un positivo ed innovativo passo avanti rispetto al passato (basti pensare, per tutti, alla improvvisata scelta nucleare, alla inconcepibile generosità degli incentivi all'energia fotovoltaica, alle autorizzazioni agli impianti di produzione elettrica da fonti rinnovabili privi di collegamento con la Rete Nazionale, etc). E' quindi necessaria una migliore definizione delle azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi del miglioramento dell'*efficienza energetica*, della *riduzione del differenziale di prezzo dell'energia* per le famiglie e le imprese, dello *sviluppo sostenibile delle energie rinnovabili*, della promozione di un *mercato competitivo del gas*, dell'ammmodernamento della rete di distribuzione elettrica (*smart grid*) e della ristrutturazione della *rete di distribuzione dei carburanti*. Ma auspichiamo anche una strategia finanziaria in grado di supportare i cittadini e gli enti pubblici nella grande operazione di *riqualificazione energetica del loro patrimonio immobiliare*.

L'esperienza delle detrazioni fiscali del 65% sulle spese sostenute per la riqualificazione energetica degli edifici civili, è stata molto positiva, anche se è stata poco utilizzata per la riqualificazione degli edifici condominiali. Ha stimolato importanti investimenti delle famiglie, con risultati importanti sul piano del risparmio di energia primaria e di minori emissioni di CO<sub>2</sub>. Ha sostenuto lo sviluppo e l'innovazione in una filiera in cui l'Italia ha una posizione di eccellenza. Non è stato neanche un onere per il Bilancio dello Stato, ma ha avuto un effetto positivo anche per l'erario, se si considera il maggior gettito fiscale recuperato con l'emersione del lavoro nero ed i maggiori introiti erariali derivanti dall'accresciuta produzione delle imprese e dall'aumento dell'occupazione. Ma negli ultimi anni questo strumento non ha potuto esplicitare tutte le sue potenzialità, per la mancata stabilizzazione (proroghe annuali), che non ha permesso di programmare gli interventi di riqualificazione energetica più importanti e complessi, come quelli necessari negli edifici condominiali.

### **Prezzo dell'energia**

Fra gli obiettivi principali del Governo dovrebbe esserci quello di *ridurre significativamente il gap di costo dell'energia per i consumatori e le imprese*: oggi c'è l'urgenza di intervenire al più presto *sugli oneri generali di sistema*, per dare respiro immediato alla competitività delle imprese ed ai bilanci delle famiglie (togliere gradualmente dalla componente A3 delle bollette elettriche, ridurre l'incidenza del costo degli incentivi destinati agli impianti fotovoltaici

in campo; eliminare dalle bollette elettriche il costo della riduzione del prezzo dell'energia di cui beneficiale le Ferrovie dello Stato; riportare gradualmente a carico della fiscalità generale il costo della riduzione del prezzo dell'energia di cui beneficiano le Imprese energivore; rivedere radicalmente il costo della *discommission* nucleare).

### **Ristrutturazione della rete di distribuzione carburanti**

Il testo della SEN in tema di ristrutturazione della rete di distribuzione dei carburanti afferma, fra l'altro, di voler perseguire *l'incremento delle modalità di rifornimento self service, la rimozione dei vincoli sulle attività non oil, il miglioramento della comunicazione e della trasparenza dei prezzi, l'introduzione di nuove forme contrattuali di gestione degli impianti di distribuzione* e di voler istituire una *piattaforma per il mercato all'ingrosso dei carburanti*.

Si tratta di azioni tutte utili e positive per la razionalizzazione della rete, ma *insufficienti* per una vera liberalizzazione del servizio di distribuzione dei carburanti, in grado di migliorare la concorrenza e contenere il prezzo dei carburanti. A questo proposito è necessario: prevedere la possibilità per i gestori degli impianti di distribuzione di *rifornirsi liberamente dei carburanti* sul mercato all'ingrosso dei carburanti, senza essere obbligati all'acquisto dalla Compagnia proprietaria del *brand* dell'impianto di distribuzione; consentire l'apertura su 24 ore giornaliere dei *self service con pagamento anticipato*, eliminando il vincolo che tale servizio possa essere realizzato solo nelle ore di chiusura dell'impianto di distribuzione; rivedere la *normativa sulla trasparenza dei prezzi dei carburanti*, introducendo sanzioni per gli inadempienti e l'obbligo di esporre i totem con i prezzi dei carburanti all'entrata dei caselli autostradali (invece che lungo le autostrade), nelle strade statali e all'ingresso di paesi e città. Purtroppo, la recente bozza di D.L.vo in materia elude queste indicazioni e non prevede alcuna sanzione per i distributori che non rispettano le norme.

### **Consumi dichiarati per gli autoveicoli**

Il tema è sul tavolo da quando l'auto ha iniziato il suo percorso da bene per pochi privilegiati a dotazione individuale: in questo lasso di tempo sono state pubblicate normative non sempre affidabili perché ad esempio prevedono la rilevazione con veicoli su rulli, in varie situazioni di marcia simulate con la prima conseguenza di trascurare il fattore aerodinamico.

Ma l'elemento fondamentale che incide sui consumi è la condotta di guida; si potranno ottenere risultati comparabili tra di loro in test su percorsi tipizzati, solo se si potranno correlare ad un indice di guida che tenga conto del numero di frenate, del gradiente di rallentamento (frenate d'emergenza piuttosto che dolce rallentamento), gradiente di accelerazione, eccetera.

Varare questo approccio è possibile già dal 2014, perché la tecnologia esiste, è disponibile a basso costo (GPS), non richiede integrazioni con gli impianti del veicolo, e quindi può essere utilizzata anche in veicoli già circolanti a costo modesto, ed apre la strada ad una diversa concezione degli spetti fiscali e assicurativi legati al veicolo, diventato oggi bene di prima necessità. Ma che, proprio per questo, non può continuare a sedurre i consumatori sulla base di messaggi pubblicitari che indicano i consumi in modo a dir poco “fantasioso”.

Stante la rilevanza del tema anche per i bilanci familiari, le Associazioni indipendenti si aspettano l'apertura di un tavolo per una proposta di modifica delle normative europee sui test (o quantomeno sulla pubblicità commerciale in materia).

### **Commercio elettronico e cittadinanza digitale**

Le sottoscritte Associazioni auspicano che si possa si tenga in ampia considerazione il tema della cittadinanza digitale: ridurre la questione delle nuove tecnologie al commercio elettronico, che pure può e deve essere considerato strumento importante di sviluppo del mercato interno secondo le linee guida Ue, è riduttivo anche rispetto ai temi che la stessa agenda digitale italiana ha indicato. Quando si parla di internet è necessario affrontare i temi strategici del digital divide e le questioni fondamentali della libertà e della sicurezza della rete. Non esitiamo a credere che se i cittadini italiani venissero nuovamente interpellati sulla rete quale “ben comune” l'esito non sarebbe distante da quello dei referendum sull'acqua a sottolineare l'importanza che tale argomento ha assunto presso i cittadini consumatori e utenti.

Queste associazioni chiedono quindi l'apertura di un tavolo specifico denominato “agenda digitale consumatori” dove affrontare e risolvere tre questioni fondamentali: come garantire a tutti i cittadini italiani l'uso di internet che sia gratuito, libero e sicuro. Molte altre nazioni europee garantiscono, tramite WIFI, la gratuità degli accessi, mentre sono ancora controverse le questioni della libertà e della sicurezza a partire dalle proposte di carte di identità digitale. L'Italia dopo l'abrogazione del decreto Pisanu ha bisogno di un adeguato intervento legislativo per rilanciare la diffusione del WIFI, assicurare l'interoperabilità dei sistemi di accesso, inalzare protezioni efficaci contro le truffe informatiche e l'uso illegale e fraudolento di internet rispettando la privacy e la libertà della rete.

### **Contrasto alle dipendenze: dalle ludopatie agli alcolici**

Le sottoscritte Associazioni dei consumatori sono in prima linea nel contrasto alle dipendenze, attualmente in un periodo di forte recrudescenza forse proprio a causa della morsa della crisi. Il fenomeno del gioco d'azzardo, in particolare, sta assumendo i contorni di una vera e propria piaga sociale

che sta aggravando i bilanci delle famiglie con gravi conseguenze anche sul versante della salute (si stimano circa un milione di ludopatici tra i cittadini). Lo stesso dicasi per la diffusione degli alcolici, soprattutto tra i minori, che ha dato luogo alla tristemente nota “generazione dello sballo”.

Su questo il Governo deve fare di più, promuovendo una corretta informazione anche con la etichettatura delle bevande alcoliche circa la loro cancerosità (OMS le ha dichiarate nel gruppo 1 delle sostanze sicuramente cancerogene insieme all'amianto e al benzene), regolamentando la pubblicità commerciale e sanzionando i venditori scorretti: stiamo dilapidando il patrimonio giovanile e non solo!

### **Valorizzare il ruolo delle Associazioni dei consumatori indipendenti**

Lo scenario della rappresentatività delle Associazioni dei consumatori è stato recentemente riformato e le nuove regole promosse dal Ministero dello sviluppo economico dovrebbero assicurare, con maggiore certezza, l'affidabilità degli enti esponenziali di rappresentanza: a questo punto però il lavoro non può essere lasciato a metà!

Dobbiamo evidenziare che siamo stati trascinati, dalle ultime regole ministeriali e relativi modelli di presentazione, in una spirale di burocrazia e adempimenti che, uniti alle carenze nei finanziamenti, finiscono col far concentrare le migliori risorse delle Associazioni indipendenti (che non possono contare sulla vicinanza dei Sindacati o di gruppi editoriali come altre che pure sono rappresentate nel CNCU) sulla burocrazia a discapito dei fini statutari che vorremmo e dovremmo perseguire. Non manchi allora la naturale "contropartita" di ogni irrigidimento normativo: strumenti atti a valorizzare il ruolo di queste compagini a cominciare da una più effettiva consultazione sui dossier che interessano i cittadini, stabilizzando le risorse previste dalla legge 388/2000 che destina ad iniziative a favore dei consumatori una parte dei proventi delle c.d. “sanzioni antitrust” e favorendo forme snelle e agili di autofinanziamento libero e volontario che ogni cittadino consumatore e utente potrà praticare a favore della sua associazione in relazione ai servizi ricevuti dalle imprese nei settori dell'energia, delle tlc, del credito, ecc. Accanto a questi canali, però, come si diceva, è necessario prevedere meccanismi che coinvolgano le stesse imprese nel finanziamento delle attività a favore dei clienti, che dovrebbero essere svolte dai loro front office e, invece, impegnano il personale delle associazioni (dai reclami alle conciliazioni).

A 65 anni dalla Costituzione Repubblicana sono forse maturi i tempi per innalzare la protezione dei diritti dei consumatori a rango costituzionale questione che, con grande preveggenza, Vittorio Foa caldeggiò nel 1948 inascoltato anche di fronte alle priorità di quel momento storico: l'economia deve essere al servizio del paese e dei suoi cittadini e non viceversa!

In questo modo, le sottoscritte Associazioni di consumatori indipendenti intendono esortare il Governo a mettere al centro delle sue politiche i bisogni dei cittadini consumatori e utenti: siamo pronti a collaborare e a offrire il

nostro contributo di associazioni rappresentative, mature e responsabili. E' in questo contesto che chiediamo al Governo un aggiornamento, una manutenzione straordinaria del Codice del consumo.