

# NOTE PER LA CONFERENZA STAMPA

## 20 GENNAIO 2010

Per la nostra associazione il 2009 sarà ricordato come l'anno delle truffe.

Infatti, se da una parte (per fortuna) sono aumentate le tutele per il cittadino-consumatore, dall'altra il processo di liberalizzazioni avviato nel paese ha scatenato, nel campo dei servizi a tariffa, una maggiore concorrenza tra le aziende che, spesso, a farne le spese sono proprio i cittadini-utenti di tale servizio.

Il primato delle truffe va assegnato (per il momento) a certi operatori telefonici

Va precisato che non tutti i contenziosi hanno il carattere della truffa.

Spesso accade che quello che fa la mano destra non sa quello che fa la mano sinistra. Ovviamente parliamo delle più grosse compagnie telefoniche. E fra queste, poche, hanno attivato, con il consenso delle associazioni dei consumatori, dei tavoli di conciliazione che servono per cercare di dirimere i contenziosi. Per il momento si tratta solo di Telecom (il più importante ed efficiente) di Wind-Infostrada e per ultimo (solo da poco) di Vodafone. Per tutti gli altri operatori non esiste nulla!

Ciò non vuol dire che l'associazione non faccia niente. Al contrario! Anche perché gli operatori telefonici agiscono spesso e volentieri al di fuori delle leggi. Si prenda, ad esempio, la legge Bersani che ha vietato le penalità in caso di recesso anticipato dell'utente (30 giorni). Tutti (o quasi) gli operatori telefonici applicano le penalità in spregio alla normativa e non si curano certo dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. E', comunque un fiume di denaro sottratto illecitamente alle tasche dei consumatori. E' una vergogna! Che il consumatore può evitare solo se trova l'assistenza di un'associazione dei consumatori o dei legali.

Va evidenziato che un importante tavolo è quello della Camera di Commercio, dove

Confconsumatori ha inviato, per conto e a firma dei propri associati, ben 86 pratiche di contestazione, pari al 60,56% sul totale delle domande presentate nel 2009 che sono ben 142.

Si tratta di un tavolo di conciliazione attivo in tutte le Camere di Commercio d'Italia ed è istituito in base ad una legge dello Stato. Questa esperienza (molto positiva) viene chiamata, giustamente, *GIUSTIZIA ALTERNATIVA!*

Infatti, se le parti aderiscono consensualmente all'iniziativa, grazie al conciliatore esperto (che di volta in volta viene coinvolto secondo le specifiche problematiche e relative competenze) si raggiunge nella maggior parte dei casi un accordo.

Tutto ciò è molto utile per evitare il ricorso alla giustizia tradizionale: i tribunali.

Si tratta di un'esperienza mutuata dagli Stati Uniti d'America e assai utile.

Ora, per legge, sta diventando obbligatoria.

Come dicevamo nel 2009 abbiamo presentato alla Camera di Commercio un numero notevole di domande di nostri associati e una parte di queste sono state risolte direttamente con la conciliazione.

Ma, va anche detto, che le domande che non si riescono a conciliare vengono risolte successivamente dall'associazione con le aziende interessate, o facendo ricorso, successivamente, alle autorità competenti (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni). In questo modo, le pratiche irrisolte nella prima fase della conciliazione trovano quasi sempre le soluzioni giuste in altri ambiti, anche se i tempi spesso sono lunghi.

Va precisato peraltro che presso la Camera di Commercio sono state presentate pratiche di varia natura e che riguardano tutti (o quasi) i campi della vita civile ed economica.

Tra i soggetti che sempre più, con maggiore frequenza, subiscono le truffe, vanno annoverati i professionisti di qualsiasi tipo. Particolarmente titolari di piccole attività artigianali, commerciali, professionali.

Il valore economico complessivo dei tanti importi delle domande presentate ammonta a ben

170.000 € circa, pari ad una media di 1.976 € per pratica.

Ma occorre fare attenzione in quanto non si tratta solo di danni economici e, perciò, perdita di denaro. Ma soprattutto di danni esistenziali, aziendali e familiari. Pensate, infatti, ad una famiglia (e a un'impresa) che rimane senza telefono e/o senza internet, senza fax, ecc. Diventa tutto difficile! Quando, poi, si hanno in casa malati, prenotazioni di visite, commesse di lavoro i disagi e le sofferenze aumentano e riguardano sia l'uso della telefonia fissa che di quella mobile.

Va peraltro evidenziato che per gli operatori della comunicazione, la conciliazione è obbligatoria. E pure in presenza della normativa che impone la ricerca della soluzione dei contenziosi, operatori come TELE2, H3G, FASTWEB, SKY preferiscono agire in spregio e al di fuori delle regole.

Un settore dove l'aumento delle truffe è esponenzialmente in crescita è quello dei "servizi turistici". Le vacanze rovinate sono, spesso, all'ordine del giorno e pochi, finora, sono gli operatori turistici disposti a conciliare i danni subiti. Quasi sempre non si presentano al tavolo di conciliazione e nemmeno rispondono alle nostre lettere. Ma questa latitanza sta per finire! Difatti l'obbligatorietà della conciliazione dovrebbe metter fine a tutti quei comportamenti irresponsabili privi di deontologia professionale.

Un nuovo e preoccupante versante è quello dell'energia elettrica e del gas.

Anche qua, come quello delle telecomunicazioni, sta aumentando paurosamente il "sistema truffe".

Si leggano, a tale riguardo, alcune lettere messe in cartella e indirizzate a operatori di energia.

Queste criticate aziende hanno dalla loro parte il grande ricatto del distacco della corrente elettrica e del gas e spesso convincono con le maniere forti gli utenti a pagare anche quando non è dovuto, ma ingiustamente preteso. Notevoli sono i ricorsi che abbiamo fatto alle autorità garanti preposte e debole è stato (ed è) il loro intervento.

A tanti anni di distanza dalla loro costituzione è senz'altro necessario che Governo e Parlamento procedano ad una profonda riforma e a un rilancio delle loro funzioni.

Un esempio in positivo è, invece, **l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (ANTI TRUST)**.

Decine e decine sono stati gli esposti presentati e a tutte le denunce fatte è stata data puntuale risposta.

In diversi casi l'Autorità in questione ha avviato procedure d'infrazione.

Il Ricorso a quest'Autorità è, comunque, un buon deterrente verso quelle aziende che non si comportano bene.

Va peraltro detto che sempre più le aziende (di qualsiasi tipo) non solo operano su internet per vendere i loro prodotti ma affidano ad apposite agenzie la vendita dei loro servizi. Queste agenzie si avvalgono di persone che fanno il porta a porta residenziale ma anche il porta a porta aziendale. Si tratta, frequentemente, di persone con scarsa professionalità e poca moralità, pagate sulla base della quantità dei contratti che fanno sottoscrivere per poi svanire nel nulla.

Ai malcapitati vengono rilasciate promesse irrealizzabili e bigliettini da visita con numeri che spesso risultano inesistenti.

A domicilio o in azienda oggi si vende un po' di tutto: la promessa di negozi che vengono aperti nelle vicinanze e che elargiscono buoni acquisto favolosi con regali e viaggi inesistenti.

Questi "venditori di truffe" sono capaci di vendere in pochi minuti anche tre tipi di servizi: il gas, l'energia elettrica e la telefonia mobile e/o fissa.

Spesso i malcapitati cittadini che cadono nella rete delle truffe non sanno che hanno tempo 10 giorni lavorativi (dalla sottoscrizione dei contratti) per recedere dai contratti medesimi con apposita lettera raccomandata.

A volte, però, tutto ciò non basta perché le società interessate disattendono, maldestramente, la volontà del cittadino-consumatore di non avviare alcun rapporto.

A tale riguardo, abbiamo casi di tanti cittadini che hanno risolto il loro problema solo quando hanno affidato alla nostra associazione la soluzione delle loro disavventure.

Il peso e l'autorità delle associazioni dei consumatori nel risolvere questi drammi umani del nostro tempo sono fuori discussione. E' indubbio che su tutto ciò deve prevalere la capacità di conoscenza delle materie in questione; la forte determinazione nel contestare le truffe; la convinzione di essere

dalla parte della ragione e l'esercizio di una profonda cultura sindacale della contestazione che va esercitata con saggezza e lungimiranza, proprio come un bravo artista che fa una scultura o dipinge una tela per ricavarne un'opera d'arte.

A questo bilancio di attività 2009, accompagnato da documenti e dati, aggiungiamo anche il numero degli associati composto da 840 famiglie.

Se si considera che la nostra associazione (autonoma e democratica) è costruita sul volontariato e si avvale della collaborazione di pensionati, bravi e giovani studenti, avvocati ed altre persone, si comprende perché siamo orgogliosi del lavoro fin qui svolto e certamente motivati nel continuare il nostro impegno con rinnovata risolutezza e in piena libertà di pensiero e di azione per combattere tutte le ingiustizie e da qualsiasi parte provengano. E con questa volontà ci accingiamo ad affrontare, a partire dal 2010, anche tutte quelle problematiche legate al “sistema sanità” territoriale con lo scopo di tutelare i cittadini e denunciare i soprusi e le iniquità avvalendoci di esperti del diritto sanitario.

Quindi un nuovo impegno per ottenere altri successi nella frontiera del diritto dei cittadini alla salute come prerogativa di vita.

***Confconsumatori  
Reggio Emilia***