

## DOCUMENTO DI PROPOSTA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DELL'EMILIA ROMAGNA AI CANDIDATI ALLA PRESIDENZA ED ALLA GIUNTA REGIONALE NELLE ELEZIONI DEL 23 NOVEMBRE 2014

ADICONSUM, ADOC, ARCO, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e UNC, chiedono ai candidati alla Presidenza della Regione Emilia Romagna e ai candidati al Consiglio Regionale impegni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti e sottopongono al confronto il documento che segue.

### “Un salto di qualità per i consumatori e gli utenti dell'Emilia Romagna”

Negli ultimi anni è cresciuta nel Paese la sensibilità e l'attenzione alle tematiche della tutela, individuale e collettiva, dei consumatori. In questo lento processo ha giocato un ruolo fondamentale e positivo l'Europa che ha fatto da traino alla legislazione italiana.

Nonostante i progressi compiuti, le politiche per i consumatori e i relativi livelli di tutela rimangono sensibilmente distanti dalle più avanzate esperienze europee e anglosassoni.

In questo giocano un ruolo anche la scarsa propensione dei soggetti economici alla concorrenza e le troppe assenze ingiustificate delle istituzioni nazionali, regionali e degli enti locali. La nostra legge regionale, ad esempio, non è più adeguata ai criteri dettati dal nuovo Codice del Consumo (D. Lgs. 206/05). Tra i cittadini stessi non è ancora sufficientemente sviluppata un'adeguata cultura consumeristica, in quanto, fino ad ora, la tutela dei diritti ha privilegiato altri canali e forme di rappresentanza. Conseguentemente il lavoro svolto dalle Associazioni di Consumatori è cresciuto, in particolare nella tutela individuale e nell'azione vertenziale e risarcitoria, ma queste sono ben lontane dall'aver espresso tutte le loro potenzialità.

In particolare, nel lavoro della definizione delle scelte politiche, legislative e amministrative, le potenzialità delle Associazioni dei consumatori, in termini di conoscenza approfondita delle problematiche che affliggono i cittadini e della loro capacità di proposta, sono rimaste spesso inespresse e poco ascoltate. Le capacità delle Associazioni rappresentano una opportunità per le Amministrazioni nella definizione di provvedimenti di tutela di cittadini sempre più in balia degli eccessi del mercato.

Le attività di tutela e di rappresentanza svolte dalle Associazioni dei consumatori, unitamente alla tradizione di partecipazione alla vita sociale ed economica dei cittadini dell'Emilia Romagna, possono rappresentare un punto di eccellenza nel panorama nazionale.

A testimoniarlo sono i dati ufficiali dell'utilizzo di tutti i mezzi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, a partire dalle conciliazioni nel campo delle comunicazioni, dell'energia, dei trasporti, del credito e delle assicurazioni, oltre che le proposte di protocolli di conciliazione con le aziende sanitarie locali e regionali e con le aziende di servizi pubblici locali.

Ulteriore testimonianza sono le azioni in sede legale, l'attività di formazione e informazione svolta sul territorio e la stessa diffusione capillare delle Associazioni dei consumatori e degli utenti su tutto il territorio regionale.

L'eccellenza nella tutela individuale delle Associazioni non rappresenta un punto di approdo, ma il punto di una nuova partenza che necessita, da parte della Regione, di adeguate politiche di supporto. La prossima legislatura può e deve segnare un punto di svolta e di crescita delle politiche per i consumatori e gli utenti dell'Emilia Romagna.

La Regione ha approvato la prima legge in materia nel 1992, con il provvedimento n.45 “Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti”. A distanza di oltre 20 anni il ruolo e le caratteristiche dell'associazionismo consumeristico sono cambiate in modo rilevante e pertanto quell'atto ha esaurito le proprie capacità di comprensione e potenziamento del movimento consumeristico, finendo per divenire chiaramente insufficiente. In questo senso già diverse altre legislazioni regionali sono state adottate negli ultimi anni tenendo presente l'evoluzione del mercato e conseguentemente del ruolo progressivamente più rilevante e decisamente più ampio assunto dalle

Associazioni dei consumatori: da questo punto di vista si tratta di normative che possono rappresentare un riferimento per una nuova legge quadro della Regione Emilia Romagna.

Le istituzioni nazionali e locali non sempre sono state presenti su troppe aree di loro competenza e non sempre hanno colto le diversità, le specificità delle stesse Associazioni di rappresentanza dei cittadini consumatori, così come spesso non sono state lette le diverse significatività dei diritti, dei valori e dei bisogni che esse avanzano, rappresentano e tutelano nella società.

Occorre infatti una normativa che consenta alle Associazioni, tenendo conto della loro reale rappresentatività, di esprimersi in modo disciplinato ed efficace sugli atti di programmazione e sulle proposte di legge, sulle carte dei servizi nell'assegnazione dei servizi di pubblica utilità, in tutte quelle materie che direttamente o indirettamente, interessano i consumatori e gli utenti.

E' fondamentale l'introduzione di una nuova normativa e di nuovi tavoli di confronto che diano la possibilità alle Associazioni di avanzare proposte ed esprimere pareri, al nuovo Consiglio e alla nuova Giunta regionale, in materia consumeristica (provvedimenti legislativi, azioni da adottare, studi e ricerche, ecc.).

E' necessario che la Regione individui un Assessorato che abbia tra le proprie competenze specifiche la tutela dei consumatori e degli utenti, abbia cioè, la responsabilità di adottare politiche e azioni in materia consumeristica, sostenute da adeguati finanziamenti che ne consentano la realizzazione.

Le associazioni dei consumatori e utenti chiedono l'impegno dei candidati alla presidenza della Regione ed ai candidati alla prossima Giunta Regionale di approvare la nuova legge quadro nei primissimi mesi dall'insediamento del Consiglio e della Giunta per avere il tempo di sperimentarla e attuarla concretamente nell'arco della legislatura.

Riteniamo altresì fondamentale il ruolo di indirizzo che la Regione deve assumere nel coordinamento degli Enti locali nell'applicazione di quanto previsto dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007 in materia di ruolo delle Associazioni dei consumatori e utenti nel controllo degli standard qualitativi previsti dalle carte dei servizi nei contratti di concessione dei servizi pubblici, integrati con le linee guida dell'accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013. La Regione deve esercitare un ruolo più fattivo nell'orientare obbligatoriamente le aziende che gestiscono servizi di pubblica utilità (servizi idrici, di trasporto, di rifiuti, ecc.), le imprese a partecipazione pubblica, e quelle accreditate, all'individuazione di strumenti e procedure che, agevolando un confronto più positivo con le Associazioni di consumatori, meglio tutelino i diritti dei cittadini emiliano romagnoli.

Infine, ma non certo per ordine di importanza, auspichiamo che la figura del consumatore occupi un ruolo centrale nella futura legislazione regionale, specie in tema di regolazione dei mercati e disciplina delle attività produttive, in cui la riforma del titolo V della Costituzione ormai da oltre un decennio ha accresciuto lo spazio disponibile alle Regioni.

Spazio che dovrebbe essere utilizzato proprio e in primo luogo per ampliare attraverso idonee regolazioni i diritti del consumatore, pensando, nell'elaborazione delle politiche, in primo luogo a come proteggerlo e tutelarlo, dando vita appunto ad una legislazione prima di tutto "a misura di consumatore". Anche in questo senso il contributo preventivo che le Associazioni stesse possono fornire attraverso la partecipazione ai procedimenti si manifesta in tutta la sua importanza.

Ci auguriamo che la nuova Giunta ed il suo Presidente sapranno sperimentare, andare oltre quanto fatto da altre amministrazioni, per guadagnare alla nostra Regione, anche nel campo della tutela dei DIRITTI dei cittadini consumatori, quel ruolo di innovazione e di leadership che in passato si è guadagnata nel campo del welfare, della sanità e del lavoro.

Nelle profonde trasformazioni che coinvolgono la società, l'economia, il sistema istituzionale e le rappresentanze sociali, la tutela dei cittadini mediante la valorizzazione della funzione e del peso della rappresentanza collettiva dei consumatori e degli utenti, rappresenta un tassello fondamentale per continuare a garantire soddisfacenti e diffusi livelli di diritti e di benessere.