

L'EDITORIALE dell'Avv. Francesco Luongo Presidente Nazionale del Movimento Difesa del Cittadino - [Twitter @F_Luongo72](#)

DIGITAL PAYMENTS PROTAGONISTI DELLO SHOPPING E QUESTO FA PAURA AI TROPPI FURBETTI DEL POS



È trascorso un anno dall'inizio della pandemia di COVID-19 che si trascina tra innumerevoli drammi nella sostanziale incapacità di arginare il maledetto virus, alla sua terza ondata, ed una campagna vaccinale al palo, tra intollerabili lentezze nell'approvvigionamento e somministrazione. Il morbo ha travolto la quotidianità dei cittadini costringendo a scelte drastiche e compressioni delle più elementari libertà costituzionali.

Sono cambiate le abitudini e con esse le spese dei consumatori riusciti, almeno in parte, a soddisfare le proprie necessità attraverso l'e-commerce, cresciuto nel 31% nel

2020. L'obbligo di mantenere il distanziamento sociale e persino l'impossibilità ad uscire di casa hanno indotto milioni di persone ad un approccio più fiducioso verso i pagamenti digitali che, con 5,2 miliardi di "transazioni", hanno raggiunto i 268 miliardi di euro pari al 33% del valore totale dei pagamenti in Italia.

Gli ultimi dati del Politecnico di Milano confermano la tendenza cashless. Sono cresciuti i pagamenti contactless (+29%, a quota 81,5 miliardi), quelli con smartphone e wearable (+80%, oltre 3,4 miliardi).

Il Mobile Payment è la nuova frontiera per tanti consumatori, crescendo del 15%, e raggiunge gli 1,3 miliardi di euro con bollette, bollettini e ricariche telefoniche.

Dietro questo successo c'è anche l'attuazione nel nostro Paese della Direttiva 2015/2366/CE (PSD2 – Direttiva sui Servizi di Pagamento d.lgs. n. 218 del 2017) con le sue norme minime di sicurezza per l'offerta di servizi di pagamento e la definizione di un quadro giuridico di riferimento che obbliga banche e istituti finanziari a impegni precisi, in termini di usabilità e tutele dei clienti.

Più pagamenti digitali e protezioni, ma anche iniziative incentivanti del Governo che hanno dato finalmente attuazione al Piano Italia Cashless, acceleratore di nuove tendenze di consumo più evolute e smart

da parte dei consumatori, anche dal punto di vista dei pagamenti. Cashback e Lotteria degli scontrini, appena partita, sono al centro di molte polemiche e certamente vanno decisi correttivi tecnici e controlli a campione sulle troppe microtransazioni, ma i 7,5 milioni di Italiani che vi hanno aderito vanno rispettati e non sono certo qualificabili come furbetti.

Pagare senza contanti, oltre ad essere un diritto dei cittadini, vuol dire stimolare i consumi, promuovere un'economia sostenibile, contribuire alla lotta all'evasione fiscale e agevolare l'innovazione tecnologica.

Il sospetto è che dietro le critiche feroci agli incentivi per i digital payments si nasconda in realtà il partito trasversale dei furbetti del POS, purtroppo molto più numerosi di quelli del Cashback.



TRA FURBETTI DEL CASHBACK E QUELLI DEL POS A RISCHIARE È L'INNOVAZIONE DI UN PAESE IN SPROFONDO ROSSO. MDC CHIEDE CORRETTIVI AL PIANO DEL GOVERNO MA DIFENDE LA SCELTA CASHLESS DI MILIONI DI CONSUMATORI

<< Troppi attacchi pretestuosi che non tengono conto della rivoluzione digitale in atto nei pagamenti a causa del COVID-19. Sospettiamo che dietro le critiche feroci al Piano Cashback si nasconda in realtà il partito trasversale dei furbetti del POS molto più numeroso di quello del Cashback>> lo ha dichiarato il **Presidente del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo** ribadendo che la scelta dei digital payments da parte dei consumatori non è dovuta solo al Piano del Governo ma ad un contesto completamente diverso ed in rapida evoluzione che mette al centro la multicanalità.

L'associazione di consumatori ricorda che stando ai dati del Politecnico di Milano nel 2020 sono **46,5 milioni i consumatori multicanale italiani** – gli utenti che usufruiscono di servizi di eCommerce o per i quali il digitale ha un ruolo nel proprio percorso di acquisto –, pari all'88% della popolazione italiana sopra i 14 anni (52,7 milioni totali) e in crescita di 2,6 milioni rispetto all'anno precedente (+6%). Nell'ultimo anno **ben 30 milioni di utenti hanno effettuato almeno un acquisto online.**

Cashback e Lotteria degli scontrini sono solo degli acceleratori di nuove tendenze di consumo più evolute e necessariamente più smart da parte dei consumatori anche dal punto di vista dei pagamenti.

Per MDC saranno utili correttivi tecnici sulle piattaforme, come quelli attuati dalla azienda SumUp

e controlli a campione sulle microtransazioni ma i 7,5 milioni di Italiani che hanno aderito al Piano Cashback vanno rispettati e non sono certo qualificabili furbetti.

Pagare senza contanti vuol dire, infatti, stimolare i consumi, promuovere un'economia sostenibile, contribuire alla lotta all'evasione fiscale e promuovere l'innovazione tecnologica.

<<Siamo ancora agli ultimi posti in Europa rispetto ai pagamenti digitali, sopportando costi annui intorno ai 5 miliardi per la circolazione del contante, come da anni ci ricorda Banca d'Italia – commenta **Antonio Longo, Coordinatore nazionale MDC** – I pagamenti digitali quindi sono non solo più sicuri e veloci ma anche un risparmio per le casse dello Stato".



INTERNET E LAVORI CONDOMINIALI: IL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO SPIEGA LE NUOVE REGOLE VARATE DALLA AUTORITÀ PER LE COMUNICAZIONI

<<Internet sempre più essenziale nelle famiglie a causa del COVID-19, ma in molti condomini i lavori di cablature per la banda ultralarga restano al palo per liti tra condomini e lavori mal fatti. L'AGCOM vari al più presto le nuove Linee Guida a garanzia dei

consumatori>> questo l'appello del **Presidente del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo** all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, chiedendo di intervenire a garanzia degli utenti.

AGCOM ha varato delle nuove Linee Guida per chiarire diritti e obblighi in capo ai singoli condomini e/o condomini e agli operatori, che ha sottoposto a consultazione pubblica. In particolare – spiega MDC – in caso non sia già presente un impianto in fibra ottica nell'edificio, agli interventi fatti nelle aree esterne all'immobile si aggiunge la necessità di accesso alle parti comuni dell'edificio e all'infrastruttura fisica per il passaggio dei cavi in fibra ottica nella colonna montante e negli sbracci orizzontali.

Per autorizzare i lavoratori in cablatura non è necessario convocare l'assemblea condominiale e se nel palazzo è già presente una infrastruttura per la fibra ottica non deve esserne predisposta una seconda. Le opere vanno realizzate a regola d'arte e nel rispetto della normativa tecnica vigente, con ripristino di eventuali danni o manomissioni.

Sono circa 20 milioni le unità immobiliari da cablare, ma il quadro normativo non è ancora chiaro a molti amministratori di condominio, nonostante le regole precise che ricorda l'Associazione di consumatori tra cui secondo l'art. 91 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche:

- possibilità, per il proprietario o condomino, di opporsi al passaggio di condutture nell'immobile per soddisfare le richieste di utenza degli inquilini o dei condomini;
- possibilità per l'operatore di comunicazione di installare a proprie spese gli elementi di rete, cavi, fili, ripartilinee o simili, nei percorsi aerei di altri servizi di pubblica utilità sia esterni sia interni all'immobile e in appoggio ad essi, a condizione che l'installazione medesima non alteri l'aspetto esteriore dell'immobile né provochi alcun danno o pregiudizio;

- l'obbligo per l'operatore di telecomunicazioni di ripristinare a proprie spese le parti comuni degli immobili oggetto di intervento.

MDC si augura che l'iniziativa della Autorità possa chiarire in modo unitario il quadro normativo di riferimento al fine di assicurarne una corretta e completa comprensione, così da scongiurare contenziosi ed agevolare la transizione tecnologica.

L'Unione Europea ha stabilito entro il 2025 il termine entro cui dovrà essere garantito *"l'accesso per tutte le famiglie europee, nelle aree rurali ed in quelle urbane, ad una connettività Internet che offra un downlink di almeno 100 Mbps, potenziabile a velocità Gigabit"*.



TRUFFE TELEFONICHE E ABBONAMENTI ALL'INSAPUTA DEI CLIENTI: DAL 21 MARZO LE NUOVE REGOLE AGCOM A TUTELA DEI CONSUMATORI. IL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO SPIEGA COME CI SI POTRÀ TUTELARE DAI RAGGIRI

<<Dopo vent'anni di proteste dei consumatori, migliaia di denunce, indagini di Procure della Repubblica e recentemente persino il sequestro

preventivo di milioni di euro sottratti ai clienti da parte della Procura della Repubblica di Milano finalmente il prossimo 21 marzo segnerà la fine dell'era dei servizi a sovrapprezzo attivati all'insaputa degli utenti>> esprime così la propria soddisfazione **il Presidente del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo** in vista dell'entrata in vigore della Delibera AGCOM 10/21/CONS.

La norma stabilisce importanti novità materia di blocco e attivazione dei servizi premium in abbonamento forniti sia attraverso SMS/MMS cosiddetti VAS.

In particolare è stato previsto il blocco (cd. *barring*) sulle SIM, che può essere rimosso solo tramite una preventiva ed espresa manifestazione di volontà dell'utente.

L'impossibilità di attivare, come spesso avveniva, in modo del tutto fraudolento servizi a pagamento opera di default sulle nuove SIM, mentre per le altre soltanto se, trascorsi 30 giorni dalla ricezione di un SMS informativo, l'utente non abbia comunicato all'operatore una diversa volontà.

Le nuove garanzie per l'attivazione dei VAS entreranno in vigore invece dal prossimo 5 giugno con la previsione di un consenso espresso dell'utente attraverso l'inserimento del numero di cellulare seguito da una *one time password* (OTP) di almeno cinque cifre.

Esclusi dalla Delibera una serie di servizi di vasta diffusione erogati tramite SMS, che permettono all'utente di effettuare donazioni solidali, accedere a servizi bancari, postali, di *mobile ticketing* e di televoto.

Il nuovo intervento dell'Autorità si è reso necessario nonostante le linee guida con cui si era sperato, invano, che una regolazione soft che potesse arginare le truffe – ricorda MDC -.

Sul fronte giudiziario l'associazione conferma la volontà di costituirsi

parte civile nel procedimento a carico di WindTre portato avanti dalla Procura di Milano.

Infine MDC ricorda quali sono le ulteriori garanzie per i consumatori già previste:

- Ricezione di un SMS ogni 30 giorni per tutti coloro che abbiamo consapevolmente attivato un servizio VAS.
- Disponibilità di un numero verde per chiedere la disattivazione. Per conoscere i servizi premium attivi sul proprio numero e per chiederne la disattivazione i consumatori possono rivolgersi al numero gratuito 800442299, chiamando dall'utenza su cui è attivo il servizio premium: l'assistenza è attiva 7 giorni su 7 con orario 0-24 tramite risponditore automatico, con operatore tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00.
- Diritto per il consumatore che ha inconsapevolmente attivato un servizio premium a inviare un reclamo alternativamente al gestore del servizio o al proprio operatore telefonico (direttamente o tramite 800442299) ottenendo il rimborso tramite accredito telefonico entro 10 giorni lavorativi dalla verifica.



CAMPAGNA “IL BUONO A TAVOLA”

Buoni pasto in smart working: MDC ricorda che l’Agenzia delle Entrate ne ha confermato il regime fiscale di favore, ma troppe aziende lo ignorano operando tagli indiscriminati ed illegittimi. Prosegue la campagna di informazione e sensibilizzazione: “Il Buono a Tavola”.

<<Troppe aziende soprattutto del mondo bancario e assicurativo stanno togliendo i buoni pasto ai dipendenti in smart working, causando un ulteriore danno ai budget familiari aggravati dal lavoro agile a casa le cui spese tra luce, riscaldamento ed internet, ammontano a 1.116 euro l’anno >> lo ha dichiarato il **Presidente del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo**, commentando la riduzione monstre dei buoni pasto di circa il 33%, che proseguirà inevitabilmente visto il prolungarsi della emergenza pandemica e del ricorso al lavoro agile, confermato nel primo DPCM del Governo Draghi. L’associazione di consumatori denuncia da tempo i veri e propri atti discriminatori posti in essere da imprese che, in assenza di uno specifico accordo sindacale, spesso anche in contrasto con il contratto collettivo nazionale di riferimento, hanno tagliato i costi dei ticket mensa riconosciuti ai lavoratori.

La legge sul lavoro agile (legge 81 del 2017), all’articolo 20 è chiara: il datore di lavoro ha l’obbligo di riconoscere al lavoratore agile lo stesso trattamento economico e normativo complessivo del lavoratore dipendente. Stando ai dati di Anseb, sono circa 2,4 milioni i lavoratori che oggi usufruiscono dei buoni pasto, di cui 1,6 di lavoratori nel settore privato e 900mila nel settore pubblico.

Di recente la stessa Agenzia delle Entrate, con la risposta n. 123 ad un interpello pubblicata il 22 febbraio scorso, aveva confermato la **non imponibilità**

dei buoni pasto per i dipendenti in smart working, regola che si applica quindi indipendentemente dall’articolazione dell’orario di lavoro e dalla modalità di svolgimento dell’attività lavorativa.

Nello specifico MDC ricorda ancora una volta che per le Entrate: “non concorrono alla formazione del reddito di lavoro dipendente, le somministrazioni di vitto da parte del datore di lavoro nonché quelle in mense organizzate direttamente dal datore di lavoro o gestite da terzi; le prestazioni sostitutive delle somministrazioni di vitto fino all’importo complessivo giornaliero di euro 4, aumentato a euro 8 nel caso in cui le stesse siano rese in forma elettronica”. Sono però ancora troppe per il Movimento le aziende che ignorano come la somma riconosciuta per i buoni, anche ai lavoratori agili, non concorre alla formazione del reddito da lavoro dipendente nei limiti di non imponibilità previsti dall’articolo 51 del TUIR, cioè 4 euro per i ticket cartacei, ed 8 euro per quelli elettronici, né su di essi il datore di lavoro è tenuto ad operare la ritenuta di acconto Irpef.

Il Movimento Difesa del Cittadino prosegue pertanto la propria campagna <<**Il buono a Tavola**>> con l’obiettivo di informare i consumatori e gli stakeholders sulla natura, le caratteristiche e l’utilità dei buoni pasto implementando strumenti educativi e divulgativi utili alla migliore conoscenza di questo strumento promuovendone la diffusione, la migliore conoscenza e consapevolezza quanto all’uso, valorizzando i fondamentali di una corretta alimentazione.



ESENZIONE PER I BUONI PASTO IN SMART WORKING. SODDISFAZIONE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO PER LA DECISIONE DELL’AGENZIA DELLE ENTRATE CHE AVVANTAGGIA I BILANCI FAMILIARI DEI LAVORATORI

<<L’esenzione dei buoni pasto anche per i lavoratori in smartworking decisa dall’Agenzia delle Entrate rispondendo ad un interpello (n. 956-2631/2020) è un fatto positivo che aiuta le famiglie alle prese con l’emergenza COVID-19 ed i datori di lavoro eliminando la ritenuta d’acconto sul valore del servizio sostitutivo di mensa reso mediante i buoni>> lo ha dichiarato il **Presidente del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo** dopo aver esaminato il provvedimento di AgEntrate.

L’associazione di consumatori denuncia da tempo i costi ricadenti sui bilanci familiari a causa di Smartworking e didattica a distanza, rilevati anche da una indagine condotta da S.O.S. Tariffe; una persona in modalità di lavoro agile ha speso – nel 2020 – solo di luce e gas circa 719 euro, mentre per fronteggiare le spese di connessione ad internet la cifra si è aggirata intorno ai 397 euro, per un totale di 1.116 euro.

La stessa normativa è chiara nel divieto di discriminazione tra lavoratori da remoto e in ufficio – sottolinea ancora MDC richiamando quanto previsto dall’art. 20 del D.lgs n. 81 del 2017 – stabilendo il diritto ad un <<trattamento economico e normativo non inferiore a quello riconosciuto ai lavoratori che seguono le medesime mansioni presso i locali aziendali secondo i contratti collettivi>>.

Il mercato del buono pasto in Italia vale circa 3 miliardi: rappresenta lo 0,72% del Pil, per 190mila posti di lavoro.

Stando ai dati di Anseb, sono circa 2,4 milioni i lavoratori che oggi usufruiscono dei buoni pasto, di cui 1,6 di lavoratori nel settore privato e 900mila nel settore pubblico.

Proprio in considerazione dell'importanza di questo mercato per le tasche degli italiani MDC ha lanciato lo scorso anno la campagna <<Il buono a Tavola>> con l'obiettivo di informare i consumatori e gli stakeholders sulla natura, le caratteristiche e l'utilità dei buoni pasto implementando strumenti educativi e divulgativi utili alla migliore conoscenza di questo strumento promuovendone la diffusione, la migliore conoscenza e consapevolezza quanto all'uso promuovendo i fondamentali di una corretta alimentazione.



CAMPAGNA "IL DEFAULT, SE LO CONOSCI LO EVITI! ?

Default bancario, tutto quello che c'è da sapere

L'Unione per la Difesa dei Consumatori (U.Di.Con), si è fatta promotrice con Movimento Difesa del Cittadino, ed in collaborazione con UniCredit, nell'ambito della

partnership "Noi&Unicredit", di un nuovo progetto dal titolo "Il default, se lo conosci lo eviti!" che ha l'obiettivo di favorire la conoscenza, da parte dei cittadini, delle nuove disposizioni europee in materia di classificazione delle controparti inadempienti.

PERCHÈ PARLARE DI DEFAULT ?

Perché dal 1° gennaio 2021 è entrata in vigore una normativa europea che ha introdotto nuovi criteri che dovranno essere applicati dalle banche dei diversi Paesi membri per classificare i clienti (privati ed imprese) come inadempienti.

MA C'ERA PROPRIO BISOGNO DI QUESTE NUOVE REGOLE ?

Sì, per garantire uniformità di trattamento a tutti i cittadini europei c'era la necessità di armonizzare le regole adottate dai diversi Stati Membri.

COSA VUOL DIRE ANDARE IN DEFAULT ?

Andare in default per un privato non ha nulla a che vedere col fallimento. Fondamentalmente significa che il debitore non ha adempiuto alle obbligazioni assunte nei confronti di una banca e può quindi essere considerato un "cattivo pagatore".

QUALI SONO LE NOVITÀ INTRODOTTE DALLA NORMATIVA ENTRATA IN VIGORE IL 1° GENNAIO ?

Le principali novità riguardano le condizioni al verificarsi delle quali una controparte deve essere classificata in default. In particolare, è stato stabilito che se per **oltre 90 giorni consecutivi il cliente sconfinava/presenta un arretrato superiore contemporaneamente a 100€ per i privati e 500€ per le imprese (soglia assoluta) e all'1% delle esposizioni verso la banca (soglia relativa)** dovrà essere considerato in default.

QUESTO SIGNIFICA CHE NON SARÀ PIÙ POSSIBILE SCONFINARE?

Lo sconfinamento (avere il conto in rosso), cioè l'utilizzo dei fondi per

importi superiori alle disponibilità presenti sul conto o al fido accordato, **non è un diritto del cliente, ma una facoltà concessa dalla banca**, che può anche applicare delle commissioni a fronte di questa possibilità. Con l'entrata in vigore della nuova normativa, le banche potranno ancora consentire – in via assolutamente discrezionale – ai clienti il ricorso allo sconfinamento, sulla base delle condizioni contrattuali sottoscritte, ad esempio consentendo l'addebito sul conto di utenze pur in mancanza di fondi sufficienti sul conto, etc..

È POSSIBILE EVITARE O RITARDARE IL DEFAULT?

Una volta superate contestualmente la soglia relativa e quella assoluta per 90 giorni consecutivi non è possibile sospendere o rinviare la segnalazione di default. In presenza di sconfinamenti o di rate arretrate di prestiti o mutui è quindi opportuno contattare la propria banca prima che decorrano 90 giorni per individuare possibili soluzioni volte ad evitare la classificazione a default. Inoltre per non incorrere in questa classificazione è importante:

- rispettare le scadenze ed evitare arretrati, anche di piccole entità;
- controllare periodicamente il saldo del proprio conto corrente/carte di credito;
- tenere sotto controllo le scadenze dei pagamenti per cui si è disposto l'addebito in conto (rate finanziamento, utenze: acqua, luce, gas, cellulare, wi-fi, etc., carte di credito);
- non ricorrere a troppi prestiti in contemporanea;
- pianificare entrate ed uscite mensili in un intervallo di almeno 6 mesi;

COSA SUCCEDERÀ SE VENGO SEGNALATO?

Una volta che si viene segnalati in default la banca si attiva per far sì che la posizione venga regolarizzata

e lo sconfinamento/arretrato venga eliminato.

La Banca d'Italia ha chiarito che **la classificazione a default non comporta in automatico la segnalazione a sofferenza** alla Centrale Rischi Interbancaria (CRI), un archivio presso la Banca d'Italia al quale hanno accesso gli istituti di credito.

Le banche possono infatti segnalare un cliente "in sofferenza" solo quando ritengono che abbia gravi difficoltà, non temporanee, a restituire il suo debito, e solo dopo aver condotto accurate valutazioni sulla situazione finanziaria

complessiva del cliente, non basate su singoli eventi come ad es. uno o più ritardi nel pagamento del debito. In parole semplici non basta uno sconfinamento o un ritardo nel pagamento di 100 euro per dare automaticamente luogo a una segnalazione a sofferenza.

Occorre però ricordare che una volta classificati in default è più facile essere considerati cattivi pagatori e quindi incontrare difficoltà ad ottenere nuovi finanziamenti.

SI PUÒ RIENTRARE DAL DEFAULT?

Per rientrare dal default e tornare quindi "in bonis" devono trascorrere almeno **tre mesi dalla cessazione**

delle condizioni determinanti lo stato di default (sconfinamento o arretrati nel pagamento delle rate dei prestiti/mutui) inoltre la banca deve valutare il comportamento e la situazione finanziaria del cliente e rilevare **un miglioramento della qualità creditizia effettivo e permanente.**

(Fonte – Udicon: <https://www.udicon.org/2021/02/26/default-bancario-tutto-quello-che-ce-da-sapere/>)

IL **D**EFAULT,

Se lo conosci **LO EVITI!**

Un progetto di  e  **U.Di.Con.** in collaborazione con  **UniCredit** nell'ambito di  **noi & UniCredit**



ANALISI DEI DATI – PRESENTAZIONE FINALE DEI RISULTATI DELLO STUDIO BIGDATA RECLAMI DEL PROGETTO CONSUMER ANGELS

GLI OBIETTIVI

La missione fondamentale del progetto è stata quella di facilitare la relazione tra i consumatori e le imprese fornitrici di beni e servizi, così da migliorare il grado di consapevolezza dei consumatori sui propri diritti e fornire loro gli strumenti per metterli in atto nel modo più semplice e immediato, con reclami gestiti rapidamente e con professionalità adeguate.

Tra le iniziative fondamentali del progetto, le attività di informazione, assistenza e di contatto con la cittadinanza attraverso il potenziamento degli sportelli esistenti e l'apertura di sportelli ad hoc. Anche la formazione ha occupato un ruolo importante nel progetto, per trasformare il consumatore in un soggetto sempre più consapevole. Tra i temi su cui si è concentrato il progetto troviamo:

Sicurezza alimentare, prevenzione e riduzione degli sprechi; e-commerce, bollette, telefonia, settore bancario, ADR, Privacy, settore assicurativo, nuove tecnologie e mobiles.

Premessa metodologica dell'analisi

Secondo quanto previsto dal progetto esecutivo, MDC ha attivato uno Sportello nazionale presso

la **sede nazionale di Roma** e tre Sportelli locali dislocati nelle sedi di **Pistoia, Salerno, Enna**.

Ciascuno Sportello è stato presidiato come previsto per almeno n. 8 ore settimanali da esperti designati dal responsabile della sede locale.

A questa disponibilità oraria obbligatoria come da progetto, ovviamente si aggiungeva la disponibilità generale di chi presidiava la sede secondo gli orari previsti dalle aperture ordinarie.

Questi addetti poi rispondevano direttamente se si trattava di richiesta di informazioni in loro possesso o si riservavano di dare risposte nei giorni successivi in uno dei modi seguenti:

- richiamando al telefono
- rispondendo con mail
- attivando un reclamo formale
- aprendo una conciliazione
- fissando un appuntamento in sede per meglio discutere e approfondire il problema segnalato.

La raccolta dei dati e la successiva elaborazione che qui viene presentata sono state costruite secondo una griglia come segue:

- una **catalogazione generale** della consulenza fornita in
 - **Informazioni**
 - **Reclami**
 - **Conciliazioni**

- una catalogazione per aree tematiche; i dati sono stati suddivisi nelle grandi aree di servizi su cui si concentrano le situazioni di contenzioso e conflittualità con le aziende:

- **TLC** (che vanno dalla telefonia fissa a quella mobili e negli ultimi anni servizi digitali e internet);

- **Energia** (luce, gas e acqua, da quando all'Autorità di settore ARERA sono state attribuite anche le competenze sul servizio idrico con la legge 214/11);

- **Banca&Finanza** (compreso il

contenzioso davanti all'ABF e con Assofin);

- **ALTRO:** in questa Macrovoce sono comprese le numerose e varie richieste di informazioni riguardanti le regole COVID (modalità di comportamento, autocertificazioni, sanzioni e multe, possibilità di ristori economici), le modalità di adesione e tesseramento all'associazione, la dislocazione delle sedi locali, consigli per affrontare contenziosi etc.

Queste catalogazioni fanno sì che i numeri rilevati non sono ripartiti esclusivamente in una unica categoria ma in vari casi sono considerati anche ripetutamente se, ad esempio, lo stesso utente ha richiesto una informazione ma ha anche fatto seguire un reclamo o una richiesta di conciliazione.

Sulla **quantificazione dei dati** rilevati è necessario fare una premessa importante.

Il progetto è iniziato nel novembre 2019 ed è andato a regime nei mesi successivi. Poi nel marzo 2020 la pandemia dovuta al Covid-19 ha provocato il lockdown generale a partire dal 10 marzo e fino a tutto il 3 aprile 2020. A questo periodo di totale chiusura del Paese sono succeduti vari provvedimenti di chiusura a livello regionale o locale e comunque hanno obbligato l'associazione e riorganizzarsi rispetto alle prestazioni di informazione e consulenza e quindi anche nell'attuazione del progetto quanto agli Sportelli in discussione.

Si è cercato di ovviare a queste emergenze potenziando la comunicazione on line sul sito dell'associazione, ma certamente queste limitazioni di circolazione hanno avuto conseguenze sulla realizzazione dell'attività associativa.

I DATI

Complessivamente i dati relativi alle attività progettuali possiamo

riassumerli come segue

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	1.013
Reclami presentati	460
Conciliazioni attivate	290
TOTALE	1.763

Non è stato facile catalogare i contatti tra i cittadini e l'associazione facendo una distinzione netta tra le richieste di informazioni che si esaurivano nel fornire le indicazioni e le spiegazioni richieste, e le chiamate o mail che contenevano insieme questa richiesta di delucidazioni insieme con un'esposizione di un problema e la chiamata in causa della struttura associativa di sostegno ad un reclamo da presentare e/o per l'attivazione di una conciliazione o azione legale da intraprendere.

Facciamo un esempio: il signor Tizio chiama da Roma per chiedere informazioni rispetto al rifiuto di Poste Italiane di riconoscere gli interessi per un Buono postale acquistato 20 anni fa. Il risparmiatore anzitutto si informa se seguiamo questo tipo di problematica, se abbiamo avuto altri casi analoghi al suo e se possiamo spiegargli il motivo del rifiuto di Poste che a lui non sembra chiaro nelle motivazioni. Avute le spiegazioni, il cittadino chiede sempre se si può fare qualcosa, in che modo, con quali costi e in che tempi. Avute le informazioni, il titolare del Buono che si è rivolto al call center nazionale (**Numero verde 800161647**) o ha inviato la mail viene indirizzato alla sede locale più vicina e viene invitato direttamente ad inviare la documentazione o a recarsi presso lo sportello di assistenza, previa iscrizione se già non risulta tra i soci. In questi casi il signor Tizio ha avuto varie occasioni di contatto con MDC ma il suo caso viene conteggiato una sola volta.

I dati che abbiamo rilevato quindi sono significativi sul piano del rapporto MDC/iscritti e sulle tipologie di motivazioni che portano a cercare l'aiuto dell'associazione.

Da rilevare inoltre che il periodo preso in esame ha rappresentato

un unicum difficilmente replicabile (si spera!) in futuro a causa della pandemia, dello smarrimento dei cittadini di fronte al susseguirsi delle limitazioni imposte per ridurre il rischio di contagio e della aumentata necessità di informazioni e assistenza.

La catalogazione per tematiche invece vede di gran lunga al primo posto TLC e Digitale (601 contatti pari al 34%), categoria che nei mesi del lockdown ha avuto una impennata a causa dell'alta richiesta di collegamenti internet per la didattica a distanza, lo smarworking e le chat tra familiari e amici, come registrano tutte le aziende che offrivano servizi di piattaforma per chat.

Vediamo ora i dati per singolo sportello, iniziando da quello nazionale.

Lo Sportello Nazionale

Iniziando dallo **Sportello nazionale**, collocato presso la Sede nazionale di Roma, i dati delle richieste ricevute sono i seguenti:

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	347
Reclami presentati	146
Conciliazioni attivate	15
TOTALE	508

Da notare la prevalenza della richiesta di informazioni, che si è moltiplicata con l'inizio della pandemia, riguardando soprattutto notizie relative alle possibilità di spostamento, alle richieste di agevolazioni e provvidenze concesse dal governo per lavoratori, esercizi commerciali e imprese.

Per tutto il 2020 le associazioni consumatori hanno svolto un ruolo di supplenza e/o integrazione rispetto ai canali di informazione della Pubblica amministrazione, soprattutto per i cittadini che avevano maggiori difficoltà nell'interpretare le numerose disposizioni che si sono spesso

succedute e accavallate a ritmo incessante e scadenze immediate, producendo confusione, incertezza interpretativa, timore di incorrere in sanzioni e multe.

Infine, col passare delle settimane si è intensificata la richiesta di informazioni riguardante rimborsi di viaggi e prenotazioni non effettuate, con picchi relativi al periodo pasquale e ponte del 1 maggio.

Quanto alla ripartizione tra le varie tipologie di contatto, oltre due terzi (68%) attengono a richieste di informazioni, come già sottolineato. Quasi un terzo (29%) sono reclami relativi alle varie tipologie di servizi sotto precisate.

Molto basse, quasi irrilevanti, le conciliazioni attivate (15%), perché questa funzione è propria delle sedi territoriali e non della sede nazionale, che interviene solo in supplenza delle sedi locali laddove non ci sia uno sportello MDC.

In alcuni casi limitati (materia bancaria e assicurativa) gli accordi di conciliazione prevedono solo un conciliatore nazionale con responsabilità su tutto il territorio.

Di seguito la Tabella riepilogativa per aree tematiche

TEMATICHE	NUMERO
Tlc&Digitale	196
Energia	38
Banche&Finanza	24
ALTRO (Covid, Adesione..)	250
TOTALE	508

I DATI DEGLI SPORTELLI TERRITORIALI

Nell'esaminare i dati relativi ai tre sportelli attivati, emerge subito la grande differenza di numero complessivo di contatti e le diverse tipologie di tematica prevalente.

Ciò è dovuto alla diversa "storia" associativa degli sportelli, al contesto socioeconomico in cui sono collocati e alla più o meno radicata e diffusa cultura e consapevolezza consumerista.

Ad una prima valutazione complessiva si nota la grande differenza quantitativa dello sportello toscano (Pistoia) rispetto agli altri due. Ciò è dovuto anzitutto ad una politica regionale di grande sostegno agli sportelli delle associazioni consumatori, che in questi anni hanno potuto funzionare meglio grazie ai contributi economici della Regione. Contributi peraltro non versati "a fondo perduto" ma a fronte di indicatori precisi sulla performance realizzata in termini di contatti, reclami, conciliazioni e altre azioni giudiziarie o extragiudiziarie attivate.

Questo primo dato importante però non deve indurre ad un giudizio di maggiore o minore efficienza dello sportello. Questo va commisurato anche con altri parametri che non rientrano in questa indagine e cioè la rassegna stampa ottenuta a livello locale con le varie iniziative previste dai progetti MDC a livello nazionale, regionale o locale.

Importanti anche le interlocuzioni con le Autorità politiche e amministrative del territorio, con le Associazioni imprenditoriali, con le varie realtà associative del Terzo settore.

Si ricorda comunque che questa è la prima indagine realizzata sull'efficienza/efficacia degli sportelli del MDC sul territorio e anche le diversità dei dati esaminati saranno un prezioso punto di partenza per migliorare e rafforzare la capacità di risposta alle esigenze dei consumatori.

Vediamo i dati registrati dai vari sportelli.

Enna

Lo Sportello di Enna è stato organizzato e finalizzato in modo da supportare e assistere il consumatore, anzitutto per far conoscere e divulgare tutte le informazioni relative alle problematiche legate alla disciplina consumeristica, nonché per

facilitare l'accesso alle procedure di risoluzione extragiudiziale del contenzioso, per promuovere la conciliazione paritetica, le ADR e tutte le altre modalità di risoluzione stragiudiziale della controversia.

Complessivamente sono stati registrati 240 contatti, in grande prevalenza per richieste di informazione, a cui sono seguite richieste di reclami e conciliazione.

Sportello di Enna

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	230
Reclami presentati	8
Conciliazioni attivate	2
TOTALE	240

L'assistenza ai cittadini presso lo Sportello ha avuto quale oggetto specifico da parte della scrivente alcune casistiche che si ritiene opportuno riportare come segue.

Per quanto riguarda le **TLC**, gli utenti si sono infatti rivolti allo sportello per avere consulenza in merito a problematiche relative alle utenze telefoniche di rete fissa; in particolare le principali problematiche sono legate agli addebiti legati alla disdetta anticipata del contratto, alla mancata erogazione del servizio proposto rispetto a quello poi effettivamente attivato, al ritardo nell'attività di migrazione nel cambio del gestore, all'addebito dei ratei del modem, alla possibilità di fruire di indennizzi nel caso di disservizi.

Nel campo **dell'energia** le principali questioni rilevate si hanno nell'ipotesi di addebiti per conguagli di periodi oggetto di prescrizione e per consumi anomali.

Alcune richieste di informazioni hanno avuto ad oggetto le questioni legate al rimborso dei **biglietti aerei** e i correlativi indennizzi in caso di cancellazione o ritardo dell'aereo oltre i parametri normativi e danni da **vacanza rovinata**.

Inoltre con l'emanazione dei vari **DPCM legati all'emergenza COVID**

numerose sono state le richieste di informazioni relative allo slittamento del pagamento dei vari tributi, nonché per ottenere i voucher non solo per i voli cancellati, ma anche per biglietti di vari spettacoli, i bonus relativi alle vacanze estive, materiale informatico, bonus bicicletta ecc.

Ed ancora l'attività di informazione consulenza e assistenza ha avuto ad oggetto questioni legati alla **riscossione dei tributi locali** ed in particolare Tarsu di anni passati.

La maggioranza delle cartelle esaminate erano illegittime per svariate ragioni in modo esemplificativo: avvenuta prescrizione, pagamento del tributo, presenza di una sentenza che annullava l'atto prodromico alla cartella. Pertanto gli utenti sono stati guidati nella compilazione delle proprie richieste di sgravio da presentare al Comune di Enna.

Alcune richieste di consulenza hanno avuto ad oggetto l'incasso di **Buoni fruttiferi**, in quanto Poste italiane non voleva riconoscere il valore indicato nel titolo, in altri casi non voleva riconoscere gli indennizzi dovuti in caso di servizio non erogato correttamente.

Lo sportello nella gran maggioranza dei casi ha sempre dato all'utente tutte le informazioni per poter risolvere le problematiche poste assistendoli nella redazione di reclami o moduli specifici da compilare per far valere le proprie ragioni, in alcuni casi sono stati seguiti anche in fase di conciliazione paritetica o in ADR o davanti alle autorità garanti competenti.

Salerno

Lo sportello di Salerno si è posto come obiettivo principale la realizzazione delle attività del progetto Consumer Angels per l'anno 2020, come da prescrizioni contenute nel bando e seguendo le direttive della Presidenza nazionale del Movimento, nonché del Presidente provinciale avv. Giuseppe Nuvoli.

In particolare lo sportello si è posto l'obiettivo di "coadiuvare" nei meandri del diritto i singoli utenti- consumatori di tutte le età, di tutti i gradi di scolarizzazione e di ogni ceto sociale, raccogliendo le lamentele e le istanze relative a controversie legate al settore dei servizi pubblici essenziali, oltre che relative alle questioni bancarie e assicurative, alle cartelle esattoriali e alle pendenze fiscali.

Sportello di Salerno

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	102
Reclami presentati	30
Conciliazioni attivate	15
TOTALE	147

Gli utenti che si sono rivolti allo sportello, nello specifico, nel corso dell'anno relativo alla durata del progetto in esame, hanno chiesto lumi in ordine alla risoluzione sia giudiziale che stragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto le materie sopra evidenziate, lamentando spesso frammentarietà e poca chiarezza del sistema legislativo.

Alla luce di tali evidenze di fatto rappresentate dalle molteplici fattispecie concrete sottoposte all'attenzione della scrivente, nella qualità, si palesa a modesto avviso la necessità di coinvolgere il legislatore in tavoli di concertazione anche con i membri più rappresentativi di tutte le Associazioni di Consumatori al fine di perseguire l'obiettivo di una maggiore e più garantista tutela del consumatore, anche nell'ottica di una durata più incisiva delle recenti normative di emergenza dettate in occasione della pandemia globale Covid/19.

Si ricorda a tale proposito che numerosi provvedimenti resi a livello centrale in tale situazione pandemica hanno rappresentato solo un "palliativo" per la gestione dell'emergenza, lungi invece dal rappresentare un "corpus" di prescrizioni da adottare anche nella

fase ordinaria.

A tale fine, la scrivente, sollecita queste osservazioni, già presentate in altre sedi in seno al CNCU- Commissione Giustizia (e a tale proposito si rinvia alla relazione della sottoscritta redatta in tale commissione nel maggio 2020), sollecitazioni che raccolgono le istanze dei numerosi utenti che si sono rivolti allo sportello: il legislatore cioè in materia dei servizi pubblici dovrebbe garantire un'uniformità di trattamento maggiore per i consumatori e altresì stabilire l'obbligatorietà dei sistemi di risoluzione alternativa per le controversie che hanno ad oggetto i diritti dei consumatori.

Questo più in dettaglio per le questioni legate alle utenze telefoniche di rete fissa; problemi relativi ai contratti di fornitura di energia elettrica, luce e gas, in particolare per quanto riguarda il passaggio al mercato libero, fonte di molte lamentele per l'aggressività del marketing aziendale e per la confusione informativa sull'effettivo vantaggio della scelta; reclami riguardo i rimborsi viaggi aerei, treni, voucher vacanze e danni da vacanza rovinata; questioni sui finanziamenti bancari e contratti assicurativi, operazioni di credito al consumo (ad esempio finanziamenti connessi ad abbonamenti alle palestre, oppure finanziamenti personali connessi all'acquisto di beni personali).

Da ultimo particolare rilievo ha assunto anche la richiesta di consulenza relativa alla gestione delle cartelle esattoriali relative a tributi e imposte sia comunali che regionali che statali. Alla luce di tali premesse si auspica pertanto uno scenario normativo differente che vada a colmare le lacune esistenti e a garantire un'efficace tutela dell'utente consumatore, quasi sempre di fatto parte debole di un rapporto contrattuale.

Pistoia

Lo Sportello del Movimento Difesa del Cittadino di Pistoia è uno dei più "antichi" dell'associazione e

si occupa regolarmente di fornire ai consumatori informazioni relative alle utenze, con particolare riferimento alle telecomunicazioni, in misura minore a gas, luce e acqua. Lo sportello si occupa, altresì, di gestire reclami e conciliazioni, queste ultime, nel settore delle telecomunicazioni, sia paritetiche che presso il Corecom, per quanto riguarda l'energia e il gas principalmente presso il portale Arera, mentre con i gestori di acqua lo sportello gestisce sia paritetiche che conciliazioni presso il portale Arera, che recentemente è stato abilitato. A partire dall'aprile 2020, in concomitanza con il lockdown nazionale legato all'emergenza Covid, lo sportello ha ricevuto molte richieste di informazioni concernenti rimborsi di viaggi già prenotati e di biglietti aerei, nonché problematiche legate alla chiusura forzata delle palestre e alle conseguenti proposte di voucher, oltre ai casi di cancellazione di voli e crociere.

Complessivamente i contatti registrati dalla sede sono stati 868 nel periodo preso in considerazione (ultimo trimestre 2019-Ottobre 2020), così distribuiti:

Sportello di Pistoia

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	334
Reclami presentati	276
Conciliazioni attivate	258
TOTALE	868

Emerge subito la grande quantità di conciliazioni realizzata da questo sportello, soprattutto nel settore TLC.

La distribuzione per tematica vede la prevalenza di TLC e digitale.

CONCLUSIONI

Dall'analisi complessiva dei dati rilevati dai 4 sportelli attivati nell'ambito del progetto, possiamo ricavare le seguenti indicazioni:

1) Emerge anzitutto **una forte richiesta di informazione generale**, causata dall'attualità della

pandemia, che ha motivato oltre la metà delle chiamate complessive giunte all'associazione. Questo è particolarmente accentuato nello sportello della sede nazionale (oltre due terzi), che più facilmente è stata rintracciata nell'informazione digitale, in particolare dai territori dove MDC non è presente e dai piccoli centri.

2) In una fase di grave emergenza e di grande confusione e sovrapposizione delle notizie, MDC e più in generale **le associazioni consumatori sono state percepite come il punto fermo di una informazione non schierata** per interessi particolari e sempre dalla parte dei cittadini. In questa vicenda drammatica, è stata evidente la "politicizzazione" e la "partitizzazione" delle varie posizioni, motivate anche dall'andamento della pandemia e dei suoi drammatici effetti più in alcune regioni che in altre. Ciò inevitabilmente ha creato "schieramenti" pro e contro i diversi modelli di governo regionale e soprattutto verso i modelli di politica sanitaria (territoriale o di eccellenza).

3) Il succedersi e l'intreccio di provvedimenti del governo nazionale con le decisioni a livello regionale e spesso anche locale hanno certamente prodotto **grande smarrimento e confusione**, riguardo soprattutto gli obblighi delle fasi successive al lockdown. Nei primi mesi da marzo a giugno le regole erano abbastanza chiare nella loro fermezza di divieto quasi totale di circolazione. Successivamente, con le zone di vario colore che stabilivano diverse tipologie di divieto o di permesso, la confusione è certamente cresciuta, insieme col timore di sbagliare e incorrere nelle sanzioni.

4) Le altre tipologie di contatto con richiesta di intervento (**reclami e conciliazioni**) rispettano gli standard quantitativi normali, anche se la pratica impossibilità di recarsi presso le sedi territoriali MDC ha certamente limitato soprattutto l'attivazione delle conciliazioni,

che richiedono sottoscrizione di documenti, produzione di bollette, contratti, estratti conto etc.

5) **Quanto alle tematiche**, abbiamo preso in considerazione nella catalogazione (TLC&Digitale, Energia, Banche&Finanza) quelle che nella vita ordinaria dell'associazione sono più frequentemente motivo di accesso ai nostri sportelli.

E si rileva subito **la netta prevalenza di TLC&Digitale (601 contatti pari al 34%)** motivata chiaramente dalla richiesta aumentata in modo esponenziale di trasferimento dati, connessioni per chat, webinar, videochiamate di ogni genere. L'insufficienza delle infrastrutture digitali è stata tanto più sentita dalle famiglie e dalle persone, quanto più sono stati difficili in questi mesi 2020 i contatti personali, la scuola di presenza, il lavoro in ufficio. E' cresciuta notevolmente in questi mesi anche la domanda di spettacoli on line dalle piattaforme internazionali (Raiplay, Netflix, Prime Video, Rakuten, etc.). Anche in questo caso l'insufficienza della banda larga si è fatta sentire ed è stata "sofferta" dalle famiglie.

6) Esaminando in particolare le **differenze territoriali fra i tre sportelli**, a parità di impegno profuso le differenze quantitative sono riconducibili alla diversa "storia" della sede locale, nel caso di **Pistoia** da sempre molto presente soprattutto nelle Tlc e nelle relative conciliazioni, anche per via del ruolo di coordinamento regionale in Toscana.

Nel caso di **Salerno** l'attività qualificante della sede è stata indirizzata molto sulle carte dei servizi delle amministrazioni pubbliche e delle aziende di servizi locali, in particolare quanto alla trasparenza, attuazione degli Statuti del cittadino e del contribuente e più in generale sul rapporto P.A./cittadino, conformemente alla missione originale dell'associazione, come esposto nel saggio "Aux armes, les citoyens!" di Giorgio Ruffolo, vero illustra atto di nascita del

Movimento.

Infine, **Enna** ha avuto come particolare tematica problematica di Banca&Finanza, come gli interessi dei buoni fruttiferi e il contenzioso per tributi locali, affiancando i cittadini anche nell'attivazione delle ADR e delle conciliazioni.

Concludendo, si conferma l'importanza degli sportelli multicanale attivati da MDC nell'ambito del progetto Consumer Angels e il ruolo dell'associazione (e di tutto l'associazionismo consumerista) come intermediazione tra il cittadino contribuente e la P.A., tra il cittadino consumatore e utente e le aziende di servizi.

La grande asimmetria informativa tra i soggetti forti come P.A. e aziende da una parte e i cittadini dall'altra può essere superata o almeno attenuata soltanto con un una presenza forte e articolata sul territorio degli sportelli delle associazioni, che vanno sostenuti dall'Amministrazione pubblica e dai cittadini per metterli in condizione di fornire informazioni e consulenza sempre più puntuale e competente. Progetti come Consumer Angels vanno in questa giusta direzione.



PROGETTO ORCHIDEA



IL PROGETTO ORCHIDEA NON SI FERMA!

La data di scadenza è stata prorogata al giorno 7 aprile 2021, entro le ore 18:00, per le regioni Valle D'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo e Calabria.

Per scoprire come puoi partecipare, visita il nostro sito:
<https://www.orchideaproject.org/>

**Proroga del bando
fino al 7 aprile 2021,
ore 18:00.**

per le regioni: Valle D'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo e Calabria.



IL NOSTRO IMPEGNO CONTRO IL COVID!

Nei prossimi giorni si terranno due webinar dedicati ai consumatori al fine di favorire la consapevolezza dei propri strumenti delle proprie risorse, soprattutto in questo drammatico periodo legato all'emergenza sanitaria.

Il primo webinar,
**"DIRITTI DEI
CONSUMATORI E
FORNITURE DI SERVIZI:
GAS, LUCE, ACQUA,
TELEFONO"**
è in programma il
19 marzo alle ore 17:30

Il secondo,
**"EDUCAZIONE
AL CONSUMO
CONSAPEVOLE E
SOSTENIBILE"**
si terrà il
26 marzo alle ore 17.30

Attraverso i nostri social comunicheremo il link per poter registrarsi alla piattaforma e partecipare!

DIRITTI DEI CONSUMATORI E FORNITURA DI SERVIZI: *Gas, luce, acqua, telefono*

INTRODUCE

Antonio LONGO
Coordinatore nazionale MDC

ACQUA

Avv. Federica DEPLANO

- Principale casistica
- Il quadro normativo di riferimento:
il sistema di tutele per gli utenti del settore idrico
- Impariamo a reclamare:
cosa scrivere e come inviare il reclamo
- Il bonus idrico per utenti disagiati

LUCE

Avv. Barbara GUALTIERI

- Rapporti coi consumatori
- Reclami
- Truffe
- Mercato libero

GAS

Avv. Alessia ZITTIGNANI

- Breve inquadramento del settore e criticità
- Mercato libero e tutelato
- Fattori di controversia
- Bonus gas: presupposti e condizioni per l'erogazione

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELLE TLC

Dott.ssa Desiree DIDI

- Conciliazione paritetica e presso il Corecom
e definizione delle controversie, in caso di mancato accordo
- Principali casistiche di contenzioso.

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE ENERGETICO

Dott.ssa Noemi PRISCO

- Il servizio conciliazione clienti energia di ARERA nel settore idrico, luce e gas
- Lo sportello per il consumatore di ARERA

RELAZIONE CONCLUSIVA

Francesco LUONGO

Presidente nazionale MDC

LINK ZOOM

<https://zoom.us/j/98191748988?pwd=ak1qNGplNUt1V2NVcndSZkdHN2FuQT09>

ID riunione 981 9174 8988
Passcode 911078

Venerdì
19 Marzo
ore 17.30



MDC FRIULI VENEZIA GIULIA

200MA DONAZIONE
DI SANGUE AL S.M.
MISERICORDIA DI UDINE:
VIVISSIMI COMPLIMENTI
AL SEGRETARIO REG.LE
MDC FVG, DINO DURÌ
PER UN AVER
RAGGIUNTO UN
TRAGUARDO
ENCOMIABILE DA
GRANDE UOMO,
GENEROSO E DEDITO
AL VOLONTARIATO IN
FAVORE DEI PIÙ DEBOLI!

La donazione di sangue è diventata un vero e proprio impegno personale per Dino Durì, classe 1960, ex dipendente dell'Ospedale Santa Maria Misericordia di Udine in pensione, Segretario reg.le del Movimento Difesa del Cittadino FVG ed Operatore Volontario dell'ANMIC Udine, che, oggi, 11 Marzo 2021, si è sottoposto al 200mo prelievo di 450 cl. di sangue e di plasma in aferesi!

Per Dino Durì donare il sangue è un gesto semplice, nobile e un atto concreto di grande solidarietà, significa letteralmente donare una parte di sé a qualcuno che ne ha un reale bisogno in caso di eventi eccezionali (come incidenti e disastri) o di interventi chirurgici, nonché preoccuparsi ed agire per il bene della comunità e per la salvaguardia della vita!

Dall'altra ti permette di cautelare la tua salute, il sangue donato è sottoposto a controlli al fine di verificare che il donatore sia in salute e privo di malattie veneree e trasmissibili!

Durì, nell'occasione, rimarca ai Giovani in particolare e non solo, che le Associazioni provinciali Donatori

di Sangue sono una grande rete di solidarietà e compartecipazione, basate sul volontariato e senza scopi di lucro, per assicurare un trattamento trasfusionale di qualità ai pazienti degli Ospedali e dei centri di cura che ad essi fanno riferimento, attraverso la donazione anonima, periodica, responsabile e gratuita del sangue!

Concludendo, Dino Durì, si congeda con questa considerazione: "ci vuole più coraggio a trovare una scusa che a donare il sangue! Vieni a donare, che accresce l'autostima e anche questo "fa stare meglio!".

Nell'occasione, presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria "S.Maria

della Misericordia" di Udine, sede dell'AFDS, Dino Durì ha ricevuto le congratulazioni dal Responsabile SOS Malattie Emorragiche e Trombotiche dott. Giovanni Barillari, Assessore alla Sanità del Comune di Udine, i rallegramenti dalla Presidente AFDS di Colloredo di Prato, Rosanna Cosattini, presso cui è iscritto, e dal Presidente provinciale AFDS, Roberto Flora.

Il Pres. R.G. Englaro e il Vicepres. A. Atzori, ed i Componenti del Direttivo regionale del Movimento Difesa del Cittadino FVG, hanno espresso de visu le più sentite felicitazioni al collega ed amico fraterno, Dino Durì, orgogliosi ed onorati della sua fattiva presenza in associazione!



**DEFAULT BANCHE
VENETE, MDC FVG:
VIENE CONFUSA
L'INAMMISSIBILITÀ
DEGLI ENTI, CONSOB E
BANKITALIA, NONCHÉ
DELLE SOCIETÀ, PWC,
KPMG E BANCA INTESA
SANPAOLO, NEI PROCESSI
PENALI IN CORSO, CON LA
RESPONSABILITÀ DELLE
STESSE, IN SEDE CIVILE,
PER I DANNI RISARCIBILI
AI RISPARMIATORI!**

INVITO AI RISPARMIATORI DI ADERIRE ALL'AZIONE COLLETTIVA RISARCITORIA CONTRO AMMINISTRATORI, REVISORI E SOCIETÀ DI REVISIONE, E TUTTI I SOGGETTI TERZI CORRESPONSABILI (INTESA SANPAOLO, CONSOB E BAKITALIA) DEL DEFAULT DELLE POPOLARI VENETE

Nei gg. scorsi, ABBIAMO LETTO SU DIVERSE TESTATE GIORNALISTICHE, che è andata dunque delusa la speranza dei Legali degli ex Soci e Risparmiatori di vedere Intesa Sanpaolo nelle vesti di responsabile civile anche perché i ristori sarebbero diventati concreti per la "solvibilità" dell'Istituto!

Per fare chiarezza ai molti Risparmiatori disorientati e confusi, riassumiamo le questioni di sostanza: il **Gip di Treviso Gianluigi Zulian** ha respinto, sabato 09 u.s., la richiesta di citazione in giudizio di Intesa Sanpaolo quale responsabile civile, nel processo contro l'ex amministratore delegato di Veneto Banca, Vincenzo Consoli.

Il dott. Zulian ha rigettato le eccezioni di legittimità costituzionale sollevate dai difensori delle **parti civili** rispetto al decreto legge n.99 del 2017, ovvero quello grazie al quale Intesa ha potuto acquisire gli asset in attivo di Veneto Banca e di Banca Popolare di Vicenza, e che sollevava di fatto l'istituto da

responsabilità risarcitorie verso gli azionisti ed obbligazionisti delle ex banche popolari che hanno avviato l'azione legale.

Anche gli **accantonamenti in precedenza predisposti da Veneto Banca** per i rischi legali e passati successivamente a Intesa, secondo il magistrato trevigiano, non sarebbero tali da configurare con precisione la presenza di soggetti danneggiati che, in caso contrario, sarebbero venuti a trovarsi in carico all'istituto cessionario.

Contrariamente a quanto aveva stabilito, a inizio 2018, con un'ordinanza, il GUP del tribunale di Roma, Lorenzo Ferri, prima che il processo venisse trasferito a Treviso!

Con quell'ordinanza il giudice romano aveva autorizzato le Parti Civili a chiamare in causa Intesa Sanpaolo, escludendo invece Veneto Banca, sulla base del presupposto che il contratto di cessione, sancito dal decreto legge 99 del 2017, avesse efficacia tra le parti, ma non potesse escludere la responsabilità della good bank nei confronti dei terzi danneggiati, ovvero degli azionisti.

A tal riguardo, l'Ufficio Azioni Collettive del Movimento Difesa del Cittadino FVG, precisa che viene ripetutamente confusa l'inammissibilità degli Enti, Consob e Bankitalia, nonché delle società, PWC e Banca Intesa Sanpaolo, nei processi penali in corso, con la responsabilità delle stesse, in sede civile, per i danni risarcibili ai Risparmiatori!

Per intenderci nel merito del contendere:

se la Società citata a rispondere civilisticamente, nel processo penale, non ha dipendenti imputati, la medesima non può essere ammessa dal Giudice penale a rispondere dei danni.

Altra cosa è citare, in un giudizio civile, gli Enti e le Società predette,

a risarcire!

Tant'è che, a Roma, il PM ha deciso di procedere contro PWC per i reati che condurrà, in caso favorevole, di risarcire i danni ai Risparmiatori!

Purtroppo, dalla lettura degli articoli di questi ultimi giorni, i Redattori dei medesimi hanno argomentato scervi di competenze giuridiche ma tant'è e quindi si invitano i Risparmiatori, già angustiati e lacerati dalle gravi perdite subite, a sottoporre ai nostri Operatori giuridici, preposti alle Azioni Collettive risarcitorie, tutti i quesiti e le perplessità recepite dai Mass Media in ordine agli sviluppi delle fasi processuali ed ai conseguenti provvedimenti dei Giudici!

Rimarchiamo agli ex-Azionisti ed ex-Obbligazionisti di **Veneto banca** che la società di revisione **PWC (PriceWaterhouseCoopers)**, secondo la Perizia tecnica del Consulente incaricato di svolgere le indagini sull'attività svolta in tale istituto, risulta responsabile della perdita del proprio investimento azionario ed obbligazionario.

Abbiamo atteso i risultati dell'istruttoria avviata dalla Procura della Repubblica di Treviso e, rimessa alla Procura della Repubblica di Roma, per evitare che l'azione giudiziale di risarcimento danni non potesse essere sufficientemente suffragata da prove tali da compromettere i diritti dei Risparmiatori coinvolti.

Le conclusioni delle indagini ex art. 415 bis dell'Autorità, ritengono, come detto, il revisore, dott.ssa Alessandra Mingozi e quindi la Società PWC Spa responsabili degli illeciti che hanno portato alla perdita degli investimenti dei Risparmiatori.

Di concerto, a conclusione dell'istruttoria svolta dalla **Procura di Vicenza** che ha condotto a processo i vertici apicali della banca, sono emerse lampanti responsabilità dei Revisori e quindi di KPMG, il colosso della consulenza e revisione contabile dell'ex **Popolare**

di Vicenza!

I nostri Legali fiduciari si sono affidati ad uno dei più importanti Studi di Revisione italiani e ritengono di poter concludere che i Revisori e la società **KPMG** debbano risarcire i Risparmiatori depauperati sia con riferimento agli acquisti effettuati lontani nel tempo, con perdita per il mancato disinvestimento, sia per quelli che hanno acquistato le azioni con aumento di capitale, in particolare quelli emessi nel 2013 e 2014 sussistendo la prova dei falsi in prospetto informativo come d'altra parte contestati dal Tribunale di Vicenza agli attuali Imputati!.

Ritenendo non assente di responsabilità la **Banca d'Italia**, che sin dai primi anni 2000, con molteplici ispezioni presso **PopVi**, aveva contestato numerose irregolarità perlopiù per operazioni sul capitale in contrasto con i dettami delle norme civilistiche e TUB, oltre ad una non corretta valutazione del valore delle azioni e del sovrapprezzo delle stesse, operazioni note anche ai Revisori e a **KPMG**, senza che entrambi gli **Organi di vigilanza** abbiano nel tempo proceduto con sanzioni tali da evitare il perpetrarsi degli illeciti che hanno poi condotto al decreto legge emesso in data 25.06.2017 dal Consiglio dei Ministri di procedura liquidazione coatta amministrativa della Banca!.

Viepiù, **da quanto si evince dalle relazioni dei Commissari delle Ex Popolari**, vedi link Ct. rinnoviamo l'invito a **tutti i Risparmiatori ex-soci Banche Venete**, a voler aderire all'Azione Collettiva promossa dalla ns. associazione per chiedere il risarcimento dei danni materiali "unica via perseguibile" in sede civile; gli **ex Azionisti-Obbligazionisti di Veneto Banca (compresi coloro che hanno aderito all'accordo transattivo nel 2017) e gli ex Azionisti-Obbligazionisti di Popolare di Vicenza (N.B. restano esclusi coloro che hanno aderito all'accordo transattivo "tombale" nel 2017) che non hanno ancora**

aderito all'azione collettiva risarcitoria del Movimento Difesa del Cittadino, possono inserirsi, tramite i Legali dell'Associazione, nei suddetti procedimenti pendenti, al fine di ottenere il risarcimento del danno patrimoniale (in misura pari alla perdita economica subita a seguito della diminuzione di valore dei titoli) nei confronti delle Società che hanno certificato i bilanci, i Revisori e gli Enti deputati alla vigilanza e controllo degli Istituti bancari.

Oltre alla responsabilità degli Imputati di entrambi gli Istituti veneti, secondo alcune recenti decisioni giurisprudenziali, anche **INTESA SANPAOLO (acquirente di Veneto Banca e Popolare di Vicenza)** potrebbe essere chiamata al risarcimento dei danni, quale responsabile civile, per le ragioni su richiamate.

Per poter aderire alla suddetta iniziativa giudiziale "collettiva", il richiedente è pregato di contattare il Movimento Difesa del Cittadino Fvg, **inviando la propria adesione per sottoscrivere la procura speciale e le condizioni di conferimento incarico** riservate agli associati MDC.

MDC ABRUZZO

LA PANDEMIA NON DIVENTI UN ALIBI: MDC ABRUZZO RICHIAMA TUA AD UNA PIÙ OCULATA GESTIONE DEI TAGLI DELLE CORSE URBANE ED EXTRAURBANE

<<All'emergenza COVID-19 non si possono aggiungere disagi per i pendolari con tagli di intere linee che allo stato sembrano del tutto ingiustificati>> questa la denuncia della sede Regionale del Movimento Difesa del Cittadino, che fa eco all'allarme lanciato dal Presidente del Consiglio della Regione Lorenzo Sospiri nei giorni scorsi.

Ben 134 corse di autobus in meno, questo il taglio deciso da TUA sono davvero troppe per l'associazione di consumatori che sottolinea con preoccupazione un altro dato emerso negli ultimi giorni, ossia che l'azienda percepirebbe contributi per 900 corse giornaliere urbane espletandone 361 compresi le riduzioni alle linee extraurbane.

Per MDC il grave ritardo nella emanazione del Decreto Ristori quinquennale da parte del Governo, che doveva indennizzare le società del trasporto pubblico locale alle prese con la riduzione del fatturato per i lockdown imposti dalla pandemia, non può diventare un alibi per eliminare i livelli minimi di servizio necessari alle migliaia di abruzzesi che quotidianamente sono comunque costretti a spostamenti per lavoro, emergenze o altre motivazioni ammesse dall'ultimo DPCM, con l'aggravante che la Regione è di fatto divisa a metà con Pescara e Chieti in Zona Rossa e L'Aquila e Teramo in Zona Gialla.

Il Movimento ricorda a tutti i pendolari che è sempre possibile inoltrare un reclamo alla azienda e che la stessa ha l'obbligo di rispondere in via definitiva entro 90 giorni dal pervenimento, in base al Regolamento UE n. 181/2011.

Ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo a TUA Spa, trascorsi novanta giorni dalla presentazione ed in caso di esito negativo può presentare un reclamo all'Autorità Regolatrice dei Trasporti direttamente on Line tramite il nuovo sistema SiTe.

Le sedi regionali di MDC restano a disposizione dei consumatori per ogni necessità o chiarimento sui loro diritti.



CRISI TRASPORTO UNICO ABRUZZESE, PER MDC BISOGNA SALVAGUARDARE IL LIVELLO DI SERVIZI AI VIAGGIATORI E GARANTIRE IL DIRITTO AI RIMBORSI

Dal 29 settembre 2017 la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. Uninominale è divenuta titolare del Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo per la gestione di servizi di trasporto automobilistico urbano ed extraurbano e dei servizi di trasporto ferroviario del bacino regionale.

Il Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo ritiene opportuno lanciare un allarme sul progressivo deterioramento dei servizi all'utenza che sta caratterizzando l'azienda, già denunciata da alcuni sindacati. Al taglio delle corse si sta accompagnando, infatti, la riduzione degli orari di biglietteria e sale d'aspetto subito dopo le 13, con i viaggiatori senza alcun riparo dal freddo.

L'associazione di consumatori in questa delicatissima fase di emergenza COVID richiama i vertici aziendali al rispetto della Carta della Mobilità e dei diritti dei pendolari e gli obiettivi dalla stessa prefissati per il 2021 per accessibilità, comfort, pulizia, regolarità del servizio, sicurezza e risposta ai reclami entro 30 giorni.

MDC Abruzzo ricorda anche che è sempre possibile ai consumatori chiedere il rimborso per i disservizi quando ricorra uno dei seguenti casi: Modifica o soppressione del servizio senza preventiva comunicazione;

Mancata effettuazione o interruzione del viaggio qualora non ne sia garantito l'inizio o la prosecuzione entro 30 minuti dall'orario previsto anche con corse successive o, comunque, quando si

tratti dell'ultima corsa programmata della linea;

Ritardo della corsa maggiore di 30' (urbana e suburbana) e di 60'(interurbana) effettivamente imputabile a inefficienze aziendali. L'Associazione ricorda anche i recapiti cui è possibile trasmettere direttamente i reclami in conformità al Regolamento UE n. 182/2011:

Dillo a Tua,
sul sito www.tuabruzzo.it;
Call Center 800762622;

Sedi aziendali per le segnalazioni dirette;

Servizio postale, indirizzando a: TUA SpA - Direzione Generale - Via San Luigi Orione 4 - 65144 PESCARA.

Il Movimento Difesa del Cittadino continuerà a supportare le richieste di chiarimento ed i reclami dei consumatori abruzzesi con la propria rete di sportelli sul territorio regionale.

MDC BASILICATA

Per la Giornata internazionale dell'8 marzo protagoniste le donne. Le collaboratrici del Movimento Difesa del Cittadino Basilicata e ANAS Chiaromonte si sono impegnate nella distribuzione dei pacchi alimentari alle famiglie più bisognose, per testimoniare in questa giornata mondiale l'impegno che le donne mettono nel sociale. La Presidenza MDC Basilicata ringrazia Franca De Luca, Adriana Domeniconi (Componenti Direttivo MDC Basilicata) e Giusy Rossi (Assistente Sociale), che si sono spese in tre località diverse con un messaggio alla comunità "le donne sono sempre presenti nei momenti di difficoltà". Uomini, rispettatele!



COMBATTIAMO LA CRISI DELLE FAMIGLIE CON LA DISTRIBUZIONE ALIMENTARE, INERENTI ALLE AREE PERIFERICHE DEL SUD BASILICATA.

L'attuale crisi economica ha impoverito molte famiglie nelle aree del sud della Basilicata, mettendole in difficoltà anche per l'acquisto di cibo - è il commento di Nicola Lista Presidente Regionale MDC Basilicata e Presidente Anas sociale Chiaromonte.

Per combattere questo fenomeno è stato attuato un programma di interventi assieme all'Associazione Anas sociale con un piano di interventi di contrasto alla povertà alimentare. Inoltre, con il Banco Alimentare abbiamo siglato un protocollo che ci consente di proseguire su questa strada virtuosa combattendo lo spreco alimentare e destinando le eccedenze a chi ne ha bisogno".

Chiunque si trovasse in difficoltà può scrivere via e-mail: sos.aiutoalimentare@gmail.com.



MDC UMBRIA

Lo scorso 6 marzo si è tenuto il Webinar "SCARTI ALIMENTARI, COME RIDURLI E COME GESTIRLI", organizzato da MDC Perugia.

Il programma è stato caratterizzato dai seguenti interventi ed argomenti:

PACKAGING

▪ MOCA: IMBALLAGGI E SICUREZZA ALIMENTARE

Relatore: Rocco Cristaudo - biologo nutrizionista

▪ RIDURRE GLI IMBALLAGGI E' POSSIBILE ?

▪ L'esperienza di Vivogreen Terni
Relatore: Serenella Bartolomei - Ecologicpoint

▪ Progetto Spesa Sballata
Relatore: Silvia Colombo

ALTERNATIVE AGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA ESISTONO?

Il vetro liquido e le sue applicazioni
Relatore: Luca Panzeri - società QWARZO

COME RIDURRE LO SPRECO ALIMENTARE

▪ A QUANTO AMMONTA LO SCARTO ALIMENTARE? DATI

Relatore: Luca Falasconi - Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agro-Alimentari dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

▪ RIDUZIONE DELLO SPRECO

Start up Too Good To Go
Relatore: Valeria Cravero - Too Good To Go
Start up Regusto
Relatore: Paolo Rellini - Regusto

DA RIFIUTO A COMPOST

▪ La valorizzazione degli scarti organici: il compostaggio domestico - Relatore: Antonio di Giovanni - esperto in gestione scarti organici

Ha Moderato l'incontro Valentina Bonaca - Movimento Difesa del Cittadino Perugia.





MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Direttore Responsabile Francesco Luongo
In Redazione Gerry Mottola (Caporedattore), Barbara Gualtieri, Federica Deplano
Hanno collaborato a questo numero Irene Coppola, Barbara Gualtieri
Progetto Grafico Eleonora Salvato
Sede e Redazione Via Casilina, 3/T
 00182 Roma Tel. 064881891
Mail ufficiostampa@mdc.it
Stampa Stampato in proprio
Finito di stampare il 30/03/2021



LEGAMBIENTE

Il Movimento Difesa del Cittadino collabora con **Legambiente**: www.legambiente.it



Il Movimento Difesa del Cittadino nasce nel 1987 con l'obiettivo di promuovere con ogni mezzo la difesa dei diritti, della libertà e della dignità dei cittadini, in particolare nei confronti della Pubblica Amministrazione. Uno scopo a cui, negli ultimi anni, si sono affiancati tanti altri temi legati alla tutela del cittadino e consumatore. Siamo un'associazione rappresentativa dei consumatori a livello nazionale, riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico e componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti. La nostra rete di oltre 100 Sedi e Sportelli del cittadino in 18 Regioni Italiane offre quotidianamente ai soci servizi di assistenza e consulenza, con esperti qualificati, per tutte le problematiche connesse al consumo ed al risparmio consapevole e sicuro.

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TIENILI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT
 E ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER MDC NEWS

segui su



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO



DIFESA DEL CITTADINO



DONACI IL 5X1000, SCRIVI 97055270587