



## Congresso Regionale

**“PROTAGONISTI PER UN CONSUMO  
CONSAPEVOLE E RESPONSABILE  
NELLA NUOVA EUROPA”**

## *Relazione della Segreteria*

### ***ADICONSUM-Sardegna***

*Associazione Difesa Consumatori e Ambiente*

*Via Ancona, 1 - 09125 CAGLIARI - tel. 070.34993301 - fax 070.304873*

*Sede di Oristano: Piazza Roma pal. SOTICO – tel. 0783.73945 - fax 0783.71907*

*e.mail [adiconsum.or@tiscalinet.it](mailto:adiconsum.or@tiscalinet.it) - Promossa dalla CISL*

Un saluto di benvenuto a tutti Voi. Vi ringrazio per la partecipazione al Congresso Regionale di ADICONSUM.

Sono trascorsi 14 anni da quando è nata ADICONSUM-Sardegna. Ha iniziato in termini pioneristici, accrescendo il suo ruolo di anno in anno, ma soprattutto è aumentata l'attenzione e la fiducia dei Consumatori.

A livello nazionale rappresentiamo 110.000 associati, con oltre 500 quadri che operano giornalmente in circa 270 sedi territoriali a copertura dell'intero territorio italiano. A livello regionale ADICONSUM ha 8.667 iscritti, oltre 35 quadri in 7 Strutture Provinciali e alcune sedi territoriali. Nessuna altra associazione dei consumatori può disporre di una rete così diffusa e efficace.

Questo grazie anche alla capacità di essere presenti con proposte puntuali e tempestive sulle varie problematiche legate al consumerismo, grazie anche alla capacità di intervento per affrontare e risolvere le vertenze singole e collettive, grazie alla scelta di dialogare e di confrontarsi con le istituzioni, con le imprese e con gli altri soggetti sociali.

Grazie anche al positivo rapporto con la CISL, con la Confederazione, con le Categorie, con gli Enti e con le altre Associazioni collaterali. Grazie alle sinergie che da questo positivo rapporto ne sono scaturite. Contiamo, nel prossimo futuro, di rafforzare ulteriormente la collaborazione con la CISL migliorando ulteriormente l'azione di ADICONSUM finalizzata al perseguimento di un consumerismo autorevole, di un consumerismo che intende assumere il ruolo di soggetto sociale e di servizio sul territorio.

ADICONSUM-Sardegna è rappresentata da un Consiglio generale, da una Segreteria, da un Segretario Generale e oggi questo Congresso è chiamato a rinnovare proprio queste cariche.

ORGANIZZAZIONE/CRITICITÀ: La richiesta di intervento è forte e in continua crescita. Basti pensare che nell'ultimo anno le truffe sono più che triplicate: da 54.000 a 190.000. In questa crescita esponenziale di domanda di aiuto da parte di consumatori stanno le nostre criticità. Le nostre sedi sono letteralmente prese d'assalto sia fisicamente che telepaticamente. Occorre adeguare la nostra macchina organizzativa calibrandola al crescente bisogno per rispondere con efficacia e tempestività ai problemi che vengono posti alla nostra attenzione.

Serve maggiore formazione dei quadri che già collaborano con ADICONSUM, servono ulteriori risorse umane, serve aumentare il già elevato livello di professionalità, serve formare specializzazioni di settore. A questo si aggiunge la necessità di maggiori spazi logistici, di ulteriori strumenti tecnologici e, chiaramente, di risorse economiche.

SOGGETTO SOCIALE E SERVIZIO: chiariamo un possibile equivoco: ADICONSUM non è solo un servizio.

Eroga anche dei servizi (consulenza, assistenza, informazione, etc.), ma non solo servizi. ADICONSUM è, e vuole essere, soprattutto, una associazione di rappresentanza, portatrice di interessi collettivi e diffusi, un soggetto sociale.

Solo se siamo un soggetto sociale che è in grado di rappresentare, di contrattare, di proporre e negoziare soluzioni, di indirizzare scelte, solo così avremo la forza e la capacità di tutelare adeguatamente i diritti e gli interessi dei consumatori, sia in forma singola che in forma collettiva.

Interessi e diritti che oggi più che mai sono a rischio. Vessazioni, raggiri, truffe, frodi, tutti i giorni siamo fatti oggetto di piccoli e grandi soprusi sia nella veste di consumatori di beni di consumo o di servizi, che nella veste di utenti della Pubblica Amministrazione.

Per difenderci adeguatamente abbiamo bisogno di riunirci. Più siamo, più contiamo. Più contiamo, meglio riusciamo a tutelare i nostri diritti e nostri interessi, all'interno di un quadro più generale di tutela. Questo è il senso dell'associazionismo, questo è il nostro modo di fare Associazione dei Consumatori.

STRUMENTI PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI: Tante sono le battaglie fatte dal movimento consumerista italiano, crediamo con risultati ampiamente apprezzabili, e tante sono le battaglie ancora da fare.

Per quanto ci riguarda, per ognuna di esse gli obiettivi non cambiano: difendere i diritti e gli interessi particolari dei consumatori, creare una sempre più diffusa sensibilità consumeristica, conquistare strumenti di tutela quali: accordi, accesso alla giustizia alternativa tramite procedure di conciliazione, pronunciamenti e sentenze, leggi e normative.

ACCESSO ALLA GIUSTIZIA ALTERNATIVA: Il ricorso all'azione giudiziaria da parte dei singoli consumatori, già problematico per i tempi biblici della giustizia italiana, è oggi reso ancor più difficile dall'abolizione del giudizio di equità nei contratti di massa. Qualcuno ricorderà che a seguito delle sanzioni comminate dall'Antitrust, le associazioni dei consumatori avevano intrapreso una campagna per il recupero delle somme non dovute. I giudizi di equità dei Giudici di Pace a favore dei consumatori non si contavano più. Ebbene, in quella occasione, il Governo intervenne con una norma salva-assicurazioni abolendo la possibilità dei Giudici di Pace di emettere sentenze di equità nelle controversie riguardanti i contratti o per adesione.

Va detto che anche l'aumento degli onorari professionali degli avvocati e dei consulenti tecnici sono un ulteriore impedimento per l'accesso alla giustizia classica.

Anche per questo riteniamo importante che si possa ricorrere in misura sempre maggiore a forme di giustizia alternativa quali sono le procedure di conciliazione sia esse istituzionali che private.

A partire dalla positiva esperienza della conciliazione TELECOM, presa ad esempio anche a livello europeo per indicare il modello giusto di conciliazione. Per poi proseguire con la procedura di conciliazione sottoscritta con POSTE Italiane S.p.A.. La procedura di conciliazione con MONTE dei PASCHI di SIENA. L'accordo con l'ANIA con l'ultima nata conciliazione RCAuto.

L'obiettivo è quello di decongestionare le aule dei tribunali, spostando il contenzioso verso procedure meno costose in termini economici e meno dispendiose in termini di tempo. Procedure dove le parti abbiano possibilità di incontrarsi e di accordarsi sulle soluzioni.

SENTENZE/LEGGI: Anche dal punto di vista giuridico e legislativo si sta diffondendo una sempre maggiore attenzione verso le tematiche legate al consumo. È un effetto e un merito del movimento consumerista.

Il pronunciamento di importanti sentenze di riconoscimento dei diritti dei consumatori, l'emanazione di leggi di tutela generale e di settore, sono strumenti importanti per la difesa dei diritti e degli interessi dei consumatori.

Ma non in tutto il territorio nazionale vi è la stessa sensibilità e attenzione.

LEGGE REGIONALE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI: Infatti, mentre la politica consumeristica è in veloce diffusione e in Europa tutti gli Stati membri si sono dotati di leggi quadro per la difesa dei consumatori, in Italia vi sono ancora regioni che sono prive di questo importante strumento normativo: una di queste è la Sardegna.

Probabilmente è un sintomo di debolezza del movimento consumeristico sardo, quel che è certo è che per ben tre legislature non siamo riusciti a portare a casa questo importante risultato per la tutela dei consumatori sardi.

In tutte le regioni italiane, dove esiste la legge, si mettono a disposizione le risorse per fare campagne informative e preventive sui vari argomenti di interesse dei consumatori, si riconosce la protezione e il sostegno all'associazionismo consumeristico, si finanziano gli sportelli territoriali di consulenza e assistenza dei consumatori, si riconosce il diritto al confronto preventivo con Enti e Istituzioni sulle tematiche di interesse consumeristico, si è creato un importante strumento di rappresentanza: il Consiglio Regionale Consumatori e Utenti (C.R.C.U.).

In Sardegna questo ancora non c'è, in questo settore non è stata ancora raggiunta la civiltà legislativa del resto del territorio italiano.

Su questa partita, di comune accordo con le altre associazioni, chiederemo di aprire un immediato confronto con la Regione, teso all'approvazione della legge in tempi brevi. Il testo è già pronto, si tratta di vederlo in seconda lettura e, eventualmente, di apportare le modifiche del caso. Ma il tutto deve avvenire in tempi ristretti: i consumatori sardi hanno aspettato parecchio tempo, troppo.

FONDI MAP: Per quanto riguarda le risorse va detto che il progetto presentato dall'Assessorato al Commercio della R.A.S., è stato cofinanziato dal M.A.P. con i fondi delle sanzioni antitrust che la legge prevede debbano essere riutilizzati a favore dei consumatori.

Probabilmente, per la prima volta in Sardegna, si riuscirà a spendere dei quattrini a vantaggio dei consumatori. Sempre che la R.A.S. trovi la propria quota parte di cofinanziamento nel breve termine di qualche giorno, in caso contrario questa occasione verrà clamorosamente persa.

Certo, va detto, il progetto ha sicuramente qualche pecca dovuto agli strumenti previsti per perseguire le finalità. Ma è la prima esperienza in tal senso, si potrà migliorare in futuro.

E per il futuro, per i prossimi progetti, si suggerisce di puntare in maniera più diretta ai bisogni dei consumatori sardi: serve maggiore informazione sui loro diritti, serve consulenza per i loro problemi, serve assistenza per le loro vertenze.

È, dunque, necessario che nei progetti si prevedano non solo adeguate campagne di informazione, ma anche una rete di sportelli nel territorio per fornire una adeguata e immediata assistenza e consulenza per i bisogni dei consumatori.

RAPPORTI CON LE ALTRE ASSOCIAZIONI: A livello nazionale i rapporti tra le associazioni dei consumatori patisce qualche difficoltà. Difficoltà nate non per differenze di politica consumeristica, ma per una malsana necessità di maggiore visibilità.

Vi sono associazioni che improntano il loro agire più alla denuncia che alla soluzione, più all'apparire che al fare.

Nella nostra regione i rapporti con le altre Associazioni sono invece improntate alla fattiva collaborazione. È però necessario intensificare questi rapporti, creare un movimento forte, coeso, senza pregiudizi ideologici e di schieramento, ricercando anzitutto l'unità di azione sul merito delle cose.

Utile in questo senso potrà essere l'istituzione del *C.R.C.U.*, non appena si riuscirà a far approvare la legge regionale sui consumatori.

CHE TIPO DI CONSUMERISMO VOGLIAMO: Detto questo, è necessario capire che tipo di consumerismo intendiamo fare. ADICONSUM è per un consumerismo eco-compatibile e sostenibile, autonomo e indipendente, concertativo e negoziale.

Eco-compatibile e sostenibile: cioè che rispetti l'ambiente, che rispetti le risorse naturali che permettono la vita sulla terra. Il genere umano ha questa grande capacità di consumare le risorse naturali ad una velocità di gran lunga maggiore rispetto alla velocità con la quale la stessa natura è in grado di ripristinarle.

E se già oggi siamo in grado di consumare più di quanto la natura non produca, cosa succederà quando le popolazioni che ancora non godono dei nostri privilegi rivendicheranno il sacrosanto diritto di adeguarsi al tenore di vita occidentale, al nostro tenore di vita: macchine, elettricità, tecnologia, riscaldamento, aria condizionata, e quant'altro.

Forse sarebbe opportuno pensarci per tempo modificando le nostre abitudini, comportamenti e consumi, rendendoli più rispettosi dell'ambiente e più compatibili con le risorse naturali che, lo ricordo per primo a me stesso, non sono illimitate.

Autonomo e indipendente: secondo noi, il consumerismo, se vuole assumere il ruolo di soggetto sociale nobile e autorevole, deve essere prima di tutto un consumerismo credibile.

Quale credibilità può mai avere una associazione che decide di fondare un partito dei consumatori, come è successo nelle ultime consultazione elettorali europee. L'elettorato ha risposto negativamente bocciando pesantemente e giustamente l'iniziativa.

ADICONSUM non ha condiviso questa iniziativa che ha rischiato di compromettere la fiducia e la credibilità che le associazioni hanno saputo conquistarsi in questi anni presso i consumatori italiani e le Istituzioni, basata sulla loro rigorosa indipendenza dai partiti, dai movimenti politici, dal Governo, dalle imprese.

Concertativo e negoziale: Noi non siamo per un consumerismo di tipo giuridico/legale come quello esistente negli Stati Uniti, dove le politiche consumeristiche e la difesa dei consumatori vengono fatte solo a colpi di sentenze e le parti si incontrano esclusivamente nelle aule dei tribunali.

Non siamo neanche per un consumerismo editoriale come quello del Nord-Europa, dove tutto viene fatto attraverso le pubblicazioni specializzate: dall'informazione al consumatore, all'analisi dei problemi, alla denuncia, alla proposta. Ha la sua valenza, ma lo giudichiamo incompleto.

Non siamo certamente per un consumerismo di sola denuncia e demagogia. Questo è un tipo di consumerismo che fa rumore, che fa tanto audience, notizia, che piace molto ai media e trova ampio spazio negli organi di informazione, ma che in definitiva è sterile e privo di risultati concreti.

ADICONSUM è per un consumerismo di analisi, di proposta, di confronto, di lotta, per un consumerismo di accordi (laddove possibili). ADICONSUM è per un consumerismo che sia anche di educazione del consumatore. Certo, il negoziato e la concertazione richiedono un impegno e una responsabilità di gran lunga maggiore rispetto alla estemporanea sparata in prima pagina. Certo, per far ciò occorre una associazione dei consumatori adeguatamente organizzata e capillare, una approfondita conoscenza dei problemi, una specifica professionalità dei dirigenti e degli operatori. Ma, per ADICONSUM, non può essere altrimenti. Il negoziato e la concertazione fanno parte della nostra natura, fanno parte del nostro DNA, è il nostro modo di essere, è il nostro modo di porci di fronte ai problemi. Siamo nati da una costola della CISL, ne condividiamo i motivi fondanti, i valori e naturalmente anche l'agire.

QUALE CONSUMO VOGLIAMO: la risposta è: un "*Consumo consapevole e responsabile protagonista nella nuova Europa*". Il tema del nostro Congresso. Il consumerismo portato a maturazione e elevato al rango di soggetto sociale.

In pochi anni il livello di globalizzazione dell'economia è cresciuto in modo considerevole; non altrettanto è cresciuto il ruolo delle Istituzioni internazionali: l'ONU, il GATT e la stessa UE.

Le regole del commercio mondiale restano fortemente squilibrate a danno dei paesi più deboli; i gravi problemi provocati dalle guerre in atto e le difficoltà a realizzare una pace stabile, sono anche frutto della debolezza delle Istituzioni internazionali.

La progressiva liberalizzazione dei mercati, sta spingendo alcuni Paesi (Cina, India, Brasile, Sud Africa) verso uno sviluppo senza precedenti: è facile prevedere che nei prossimi anni saranno proprio questi Paesi a salire considerevolmente nella scala economica dei Paesi sviluppati, raggiungendo o superando i Paesi attualmente in testa, compresi quelli europei.

Altre realtà geografiche, invece, come il Nord e il Centro Africa, a causa delle continue guerre intestine, non solo non hanno fatto passi avanti, ma sono precipitate in situazioni di estrema miseria e povertà.

L'Europa con l'allargamento ai paesi dell'Est e la conseguente libera circolazione dei capitali e delle persone, ha in corso un ampio processo di delocalizzazione di molte attività produttive manifatturiere, purtroppo attualmente non compensate dallo sviluppo di nuove produzioni e nuovi servizi a maggior valore aggiunto.

Tutto ciò sta provocando nei cittadini europei un generale e diffuso stato di insicurezza, soprattutto per la mancanza di un adeguato progetto di sviluppo e per la carenza nel governo di questi processi di globalizzazione dell'economia.

Le libertà di mercato possono sì produrre più ricchezza, ma se la politica non è in grado di governare il cambiamento, a beneficiarne saranno soltanto i ceti dominanti, i detentori del capitale, mentre i consumatori rischiano di pagare costi pesanti.

L'Unione Europea non si è chiusa a difesa del proprio particolare benessere, ha accettato la sfida, compiendo due scelte storiche, l'Euro e l'allargamento. Con l'Euro, ha compiuto un passo rilevante per restare protagonista nella globalizzazione, sfidando l'area del dollaro e dello yen.

L'Euro ha vinto la scommessa: in pochi anni è divenuta moneta di riferimento per gli scambi internazionali, facilitando l'allargamento dell'Unione ad altri dieci paesi, superando gli steccati storici ed ideologici conseguenti alla seconda guerra mondiale.

E' stata firmata la Costituzione Europea, in futuro sarà possibile per l'Unione Europea realizzare decisioni a maggioranza pur con dei vincoli pesanti che rallenteranno inevitabilmente il processo decisionale (doppia maggioranza riferita agli Stati e ai cittadini).

Nonostante ciò è un passo nella giusta direzione poiché rafforza il ruolo dell'Unione Europea rispetto al potere di veto degli Stati.

Per ADICONSUM occorre proseguire senza tentennamenti, superando la tiepidezza dei nuovi "euroscettici", verso il rafforzamento politico dell'Unione Europea, affidando alla Commissione ed al Parlamento sempre maggiori poteri rispetto ai singoli Stati.

Solo così potremo costruire gli "Stati Uniti d'Europa" e quindi svolgere un ruolo significativo nel contesto mondiale, realizzare una Europa non solo dei capitali e del mercato ma soprattutto una *Europa sociale*.

Con queste due decisioni si apre per l'Europa una nuova fase, tutta da costruire per questo è importante il ruolo che i consumatori saranno in grado di svolgere e il contributo che da essi ne verrà. Oramai in tutta Europa i consumatori sono un soggetto sociale e la stessa Costituzione Europea ne riconosce l'importanza.

I consumatori hanno due strumenti di forza importanti:

1. Possono associarsi tra di loro in strutture organizzate di rappresentanza sociale quali sono le associazioni dei consumatori.
2. Possono decidere quale prodotto o servizio acquistare e consumare e, in questa maniera indirizzare le scelte produttive delle imprese e le decisioni delle Istituzioni.

I consumatori devono rivendicare e esercitare un ruolo nell'equilibrio e nella regolamentazione del mercato inteso nel senso più ampio del termine. Da soggetto passivo delle politiche commerciali delle imprese, devono divenire soggetto attivo, portatore di diritti all'informazione, alla sicurezza, alla rappresentanza, all'educazione.

Devono divenire protagonisti nella responsabilità delle scelte che li riguardano, che riguardano le generazioni future, che riguardano il futuro del pianeta.

Perché ciò possa accadere è necessario che i consumatori siano consapevoli, che sappiano cioè quali effetti sono conseguenti all'uso di quel determinato bene di consumo o di quel determinato servizio:

- lo consumatore deve essere messo in grado di sapere cosa succede se acquisto un pallone di cuoio o un paio di scarpe da tennis, devo sapere, per esempio, se con il mio acquisto sto incentivando lo sfruttamento del lavoro minorile.
- lo consumatore deve sapere, quando investo, che utilizzo viene fatto del mio risparmio. Devo sapere, per esempio, se con i miei soldi la banca finanzia fabbriche che producono mine antiuomo.

È, dunque, prima di tutto necessario che il consumatore sappia e per questo serve una diffusa e corretta informazione. Nel momento in cui il consumatore sa allora è consapevole, e quando è consapevole allora è in grado di fare una scelta responsabile.

Io consumatore, essendo consapevole degli effetti che ci saranno con la mia scelta, decido nella mia responsabilità di acquistare o di non acquistare il pallone di cuoio o le scarpe da tennis prodotte con lo sfruttamento del lavoro minorile. Posso decidere se investire o non investire i miei risparmi in quella determinata banca che finanzia le fabbriche di mine antiuomo.

E con le mie scelte invio un messaggio chiaro verso le imprese e le Istituzioni: non voglio che venga sfruttato il lavoro minorile, non voglio che vengano prodotte le mine antiuomo e conseguentemente non voglio le guerre (neanche quelle preventive!), se tu lo fai io consumatore non acquisterò più nulla da te e tu impresa dovrai chiudere bottega, se tu Istituzione fai la guerra io consumatore non ti voterò più e tu andrai a casa.

Il messaggio è chiaro, limpido, lineare: attenti! io consumatore sono in grado di fare scelte consapevoli e responsabili, sono in grado di fare scelte coscienti.

RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE: Ma la responsabilizzazione dei consumatori da sola non basta, serve una maggiore responsabilità anche delle imprese, una Responsabilità Sociale. È un obiettivo che ADICONSUM condivide. Positivo e da incoraggiare è il progetto della Unione Europea al quale molte imprese stanno guardando con favore, indirizzando il proprio bilancio e il proprio comportamento ad un agire eticamente corretto e socialmente responsabile.

Per le imprese significa il rispetto dei doveri sociali verso la collettività: rispetto dei diritti dei consumatori, rispetto dei diritti dei lavoratori, rispetto delle parti sociali, rispetto dei fornitori, delle norme sulla concorrenza, delle norme sulla contribuzione fiscale, dell'ambiente, del territorio in cui operano, della trasparenza verso gli investitori.

Il rischio è che qualche impresa assuma questa scelta solo come nuova forma di marketing, come nuovo look commerciale, per rifarsi una immagine compromessa, alla quale non far seguire comportamenti coerenti oppure far seguire solamente contenuti modesti e irrilevanti.

Per questo riteniamo che la Responsabilità Sociale non debba essere un impegno gestito dalla sola impresa, ma un percorso nel quale coinvolgere i soggetti sociali (le Associazioni dei Consumatori, le OO.SS., il mondo del volontariato, i centri di ricerca sulle imprese, etc.), per concertare con le imprese un vero e proprio "contratto sociale" con il quale stabilire parametri e contenuti sui quali misurare l'appellativo di "Sociale", stabilire sistemi di controllo e certificazione.

FINANZA ETICA: La nascita del primo fondo etico di investimento è avvenuta negli anni '30 negli Stati Uniti per perseguire modi di utilizzare il risparmio in forme che non fossero contrarie al benessere collettivo e al progresso sociale (cioè: investire senza peccato). In Italia la Finanza Etica è ancora agli albori, ancora tutta da costruire.

Basti pensare che mentre negli Stati Uniti i fondi etici raccolgono il 13% del risparmio gestito, in Italia raggiungono a malapena lo 0,5%.

Dovuta alla poca sensibilità sociale da parte dei risparmiatori italiani? o dovuta al perseguimento della massimazione del profitto da parte del settore economico/finanziario italiano?

Per i fondi etici di investimento valgono le stesse cose dette per la Responsabilità Sociale delle Imprese: il rischio è che possa essere solo marketing. Per cui servono regole condivise, trasparenza, sistemi di controllo e certificazione.

Ma Finanza Etica non significa solo fondi etici di investimento, significa anche Responsabilità Sociale delle imprese finanziarie. Pare superfluo affermare, visto quello che è successo con i vari dissesti finanziari (Argentina, Bip-Bop, May-Way e 4-You, Cirio, Parmalat e altri), che nel nostro sistema bancario questa sia mancata clamorosamente.

Ma come può avvenire diversamente quando le banche hanno assunto come obiettivo minimo l'agio del 20%. Organizzando tutta la loro struttura con sistemi di vendita che prevedono incentivi nel caso si raggiungano gli obiettivi prefissati e pressioni psicologiche al limite del mobbing nel caso che gli obiettivi non si raggiungano. Risultato: la fiducia dei risparmiatori viene frequentemente carpita e poi tradita vendendo loro prodotti spazzatura o ad alto rischio dimenticandosi nel contempo di fornire le adeguate informazioni.

E se le banche raggiungono un agio del 20%, evidentemente ci dovrà essere, gioco forza, qualche altro soggetto che quel 20% lo perde. Forse i consumatori, oppure i lavoratori, o le imprese, in ogni caso certamente il territorio in cui la banca opera.

È necessario, anzitutto, spezzare questo spirale perversa che il sistema bancario e finanziario hanno messo in piedi: le banche sono in mano agli azionisti, gli azionisti puntano al massimo guadagno possibile e su questa base scelgono la dirigenza, la dirigenza mette sotto pressione i dipendenti affinché piazzino il prodotto (non importa se il prodotto è buono o una fregatura, se vendi ti premio e guadagni altrimenti prendi meno soldi, ti sposto e ti metto in un angolino). Chiediamo scusa per l'eccessiva semplificazione, ma di fatto quello che succede è questo.

Noi crediamo che in questo senso la proposta che le OO.SS. di settore sia del tutto condivisibile. Serve modificare la struttura salariale basata sui sistemi incentivanti, serve un codice etico di comportamento dei dipendenti che protegga i lavoratori dalle pressioni della dirigenza. Serve distinguere i furbi dalle vittime.

Noi abbiamo bisogno di capire se colui che ci consiglia come investire i nostri risparmi e ci ha piazzato dei prodotti ad alto rischio senza dircelo, lo ha fatto perché ha subito le pressioni della banca o perché lui

stesso aveva forte interesse a venderceli. Colpevoli ambedue sia ben chiaro. Ma, se per i primi possiamo discutere di come metterli al riparo dalle pressioni della banca, per i secondi niente sconti: vanno denunciati!

SCANDALI FINANZIARI: BIP BOP, Argentina, My Way e 4 You, Cirio, Parmalat, sono la dimostrazione palese che nel mercato finanziario il sistema non funziona, che non funziona il sistema di controllo e di garanzia, che non vi è trasparenza, che servono nuove regole. Ma quel che più conta è che sono la dimostrazione che nel mercato finanziario vi è un forte problema di etica e di moralità.

Prendiamo ad esempio Parmalat: a parte Tanzi & C., anche tutti gli altri soggetti implicati si sono comportati scorrettamente. Il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Revisori, la Consob, la Banca d'Italia, il Ministero, la Società di rating, la stampa specializzata. Pare impossibile immaginare che nessuno di questi soggetti fosse al corrente del grado di rischio esistente.

Pare impossibile immaginare che le banche implicate nella vicenda fossero ignare quando si sono affrettate a scaricare il rischio sui loro clienti guardandosi bene dall'avvisarli della scarsa affidabilità del prodotto. Risultato: crack finanziario e decine di migliaia di cittadini hanno perso i loro risparmi (a proposito di etica e moralità nel mondo finanziario).

ADICONSUM, a tutela dei risparmiatori raggirati e truffati, ha presentato domanda di costituzione di parte civile nel giudizio penale che si è aperto presso il Tribunale di Milano. Il Collegio Giudicante ha rinviato la decisione in merito all'udienza che si terrà il 23 novembre p.v.

Ma quello che sconcerta ancora di più è il comportamento del Governo e del Parlamento italiano. Nei giorni immediatamente successivi allo scandalo pareva che tutte le forze politiche fossero d'accordo per approvare in brevissimo tempo delle norme per la tutela del risparmio. Come si dice "tanto fumo e niente arrosto". Si è fatto tanto baccano, ma di risultati niente. Domanda: ma se erano tutti d'accordo perché la legge non è stata ancora approvata? Risposta: vuoi vedere che forse qualcuno non la vuole.

ADICONSUM continuerà a battersi perché le norme sulla tutela del risparmio delle famiglie vengano varate al più presto.

Serve rilanciare l'esame del Disegno di Legge sul risparmio rimasto impantanato in Parlamento.

Serve reinserire nel nostro ordinamento il reato di falso in bilancio prevedendo un forte inasprimento delle pene.

È necessario recepire in maniera corretta la direttiva europea sugli abusi di mercato (Market-abuse), la volontà del Governo di continuare ad affidare il controllo sulla concorrenza tra le banche a Bankitalia non rappresenta una riforma ed è evidente che ci troviamo di fronte all'ennesimo conflitto di interessi: le banche controllate sono le maggiori azioniste della Banca d'Italia. Questo è un compito che deve essere assunto dall'Autorità Garante del Mercato (Antitrust).

CLASS-ACTION: Occorre accelerare i tempi per la presa in esame al Senato del provvedimento sull'azione collettiva già approvato alla Camera.

Con questo strumento non sarebbe più necessario il ricorso al giudice per ogni singolo risparmiatore, ma si avrebbe la possibilità molto più semplice di tutelare i propri diritti attraverso una azione collettiva.

Oggi infatti i consumatori non hanno efficaci strumenti per difendersi dalle truffe e dai raggiri, con l'azione collettiva, se si riuscirà a farla approvare, si viene invece a creare uno strumento deterrente contro tutte quelle imprese che non operano correttamente sul mercato e che fanno delle furbizie, dei raggiri e delle truffe, il proprio modo di agire, il proprio business (a proposito di Responsabilità Sociale delle Imprese, di etica e di moralità!)

PATTI CHIARI: Occorrono maggiore trasparenza sulle clausole contrattuali, maggiore trasparenza sui prodotti finanziari, maggiore trasparenza sui rischi.

Questo non vuol dire dare maggiori informazioni, ma dare quelle giuste, semplici e di facile comprensione che consentano a tutti i risparmiatori una corretta valutazione del rischio dell'investimento e li rendano consapevoli che ad un rendimento elevato corrisponde un rischio elevato, affinché siano in grado di fare una scelta responsabile.

Dunque migliorare l'informazione. In questo senso l'iniziativa "*Patti chiari*", che le associazioni dei consumatori hanno concordato con l'ABI, va nella giusta direzione. È un primo passo al quale si spera ne seguano altri anche da parte delle singole banche.

CREDITO IN SARDEGNA: Vi è poi un problema tutto sardo del credito. Evidentemente è un effetto negativo della nostra condizione di insularità, o forse una ridotta capacità attrattiva del nostro sistema economico verso le banche non ancora presenti nell'isola o presenti ma con un impegno ridotto.

Il mercato del credito in Sardegna soffre di poca concorrenza. Le conseguenze sono nell'alto costo del danaro e nell'alto costo dei servizi bancari e finanziari rispetto a quanto praticato dalle stesse banche nel resto del territorio italiano.

Riteniamo sia opportuno impegnarsi affinché si creino le condizioni per una maggiore apertura del mercato finanziario sardo, per questo è necessario che sull'argomento rimanga alta l'attenzione delle Forze Sociali, Politiche e Economiche.

CONTI CORRENTI E SERVIZI BANCARI: Utile in questo senso sarebbe, per esempio, l'eliminazione dei lacci e laccioli che ostacolano la mobilità verso banche concorrenziali, richiedendo costi eccessivi per la chiusura del conto corrente e per il trasferimento del risparmio gestito.

Il consiglio da dare ai consumatori è quello di fare shopping e di trattare non acquistando a scatola chiusa. Cioè, noi consumatori dobbiamo imparare a girare i vari Istituti di credito e a trattare con essi le condizioni e il periodo di validità delle condizioni stesse prima di scegliere dove acquistare il prodotto o il servizio che ci occorre.

L'esempio classico è quello dei conti corrente: è inutile che le banche ci concedano appetibili condizioni di ingresso se poi vengono ridotte ai minimi termini dopo un mese. È necessario stabilire con la banca che la durata delle condizioni pattuite sia di almeno 12 mesi. Prima della scadenza del periodo dobbiamo provvedere a nuove pattuizioni della durata di ulteriori 12 mesi.

Da un'indagine effettuata da ADICONSUM, e presentata a Roma alcune settimane orsono, emerge che il costo per la gestione di un conto corrente medio varia tra i 130 € dei conti BANCOPOSTA, i 230 € dei conti bancari convenzionati e i 500 € dei conti bancari standard. Il problema è che i correntisti sono poco informati e che comunque i costi di chiusura del conto scoraggiano abbondantemente il correntista dal farlo.

L'ingresso di Poste S.p.A. nel mercato finanziario ha avuto un effetto positivo per i consumatori, i costi del denaro e dei servizi sono apprezzabilmente più bassi rispetto a quelli bancari. Purtroppo è più basso anche lo standard di qualità dei servizi e questo è un aspetto che va migliorato.

ANATOCISMO: Un'altra delle condizioni per cui è bene porre una adeguata attenzione nella trattativa, è quella riguardante la ricapitalizzazione degli interessi attivi e passivi. Le banche hanno la tendenza a imporre il calcolo trimestrale, per quanto ci riguarda è bene concordare una ricapitalizzazione annuale.

Come si sa, da aprile 2000 in poi le banche sono autorizzate con legge dello Stato a scegliere il periodo che meglio credono con l'unico obbligo di applicare la stessa periodicità anche al cliente.

Prima di quella data le banche ricapitalizzavano gli interessi a proprio favore (*passivi*) ogni tre mesi, e quelli a favore del cliente (*attivi*) una volta all'anno. Anatocismo è la parola giusta.

La recente sentenza della Corte di Cassazione a Sezioni Unite, confermando le numerose sentenze favorevoli ai consumatori, sancisce l'assoluta nullità delle clausole relative all'anatocismo usate dalle banche.

Viene eliminato qualsiasi dubbio circa il diritto al rimborso di tutti coloro che hanno pagato interessi bancari quando il loro conto o il loro prestito è andato in "rosso",

Cosa fare adesso. Abbiamo chiesto alle banche di concordare dei criteri per la restituzione delle somme versate oltre il dovuto evitando il ricorso ai tribunali, siamo in attesa di una risposta ma non siamo molto fiduciosi.

Abbiamo predisposto un modulo di lettera da inviare alla banca interessata per raccomandata, con la richiesta del rimborso delle somme indebitamente percepite.

Laddove queste due strade non dovessero sortire gli effetti sperati, sarà necessario, purtroppo, procedere giudizialmente contro la banca. Questa chiaramente è l'ipotesi più delicata e va valutata caso per caso l'opportunità o meno di agire in giudizio tenendo in debita considerazione il rapporto costi/rischi/benefici.

ADICONSUM seguirà tutti i casi che verranno segnalati.

MUTUI AGEVOLATI: Altra nota dolente del settore è la vicenda riguardante la rinegoziazione dei mutui agevolati. Una delle tante vertenze di carattere nazionale partite dalla Sardegna. Riguarda qualcosa come 70.000 famiglie sarde che hanno mutui in ammortamento a tassi anche del 18%.

Si ricorderà che si era ottenuta una normativa che prevedeva la loro rinegoziazione a partire dal 1° luglio 1999, al tasso di interesse medio esistente sempre alla data del 1° luglio 1999, con la penale a carico dei mutuatari pari allo 0,5% del capitale residuo.

Al momento dell'entrata in vigore della normativa, l'unico "tasso medio" esistente nella legislazione italiana era quello previsto dalla norma sui tassi usurari. Tassi medi che venivano, e vengono tutt'ora, rilevati trimestralmente dal Ministero delle Finanze e dai quali si calcola i tassi soglia oltre i quali sussiste il reato di usura. Alla data del 1° luglio 1999, il tasso medio dei mutui ipotecari era 4,94%. Questo era il tasso che si sarebbe dovuto applicare alle rinegoziazioni dei mutui agevolati.

Colpo di mano! La lobby bancaria presente in parlamento presenta un piccolo emendamento alla finanziaria del 2000, passato del tutto inosservato, con il quale si stabiliva a posteriori per "tasso medio" si doveva intendere quello dei "mutui edilizi".

Insomma, il risultato è che si è inventato di sana pianta una categoria di mutui che in Italia non esisteva con la conseguenza che il tasso di rinegoziazione è passato dal 4,94 % al 12,61%.

L'incongruenza ancora più grottesca è che un'altra legge dello stato prevede che i mutui ordinari vengano rinegoziati ad un tasso di interesse pari all'8% senza penali o spese, mentre i mutui agevolati si rinegoziano al tasso di interesse del 12,61% con anche l'applicazione di penali. Ben 6 punti in più del tasso soglia oltre il quale vi è il reato di usura.

Tenendo conto che l'agevolazione concessa dalla L.R. 32 prevedeva un abbattimento in conto interessi per una parte della vita del mutuo e che per la restante parte gli interessi rimanevano e rimangono a carico dei mutuatari, si può facilmente immaginare che sia la R.A.S. che i consumatori sardi stanno perdendo cifre importanti a tutto vantaggio delle singole banche.

È una vergogna che stiamo cercando di sanare e per la quale ci siamo rivolti anche alla Corte di Giustizia Europea. Sarebbe quanto mai importante che qualche passo in questa direzione venisse fatto anche dalla Regione.

EURO/PREZZI: L'aumento indiscriminato dei prezzi è la grande emergenza del momento, con effetti devastanti per i consumatori e per il sistema economico italiano. Effetti che ancora devono essere valutati nella loro completezza. Non siamo ottimisti per il prossimo futuro, tutto fa supporre che le cose non miglioreranno.

Iniziamo con lo sfatare una leggenda metropolitana creata ad arte: l'Euro non ha avuto nessuna responsabilità sull'aumento dei prezzi, l'avvento dell'Euro ha portato solo benefici ai consumatori e al sistema economico italiano (riduzione del costo del danaro e conseguente riduzione dei tassi di interesse sui prestiti, protezione da speculazioni borsistiche e monetarie, stabilizzazione dell'economia, etc.). Il resto è solo un tentativo di nascondere le reali responsabilità.

Responsabilità che sono da attribuirsi principalmente a due soggetti:

- Il Governo che non ha adottato nessuna misura di prevenzione e di controllo, malgrado le associazioni dei consumatori le avessero proposte e caldegiate già a partire dall'inizio del 2001, ritenendo che non vi era bisogno di nessuna norma di protezione poiché sarebbe stato il libero mercato a regolare tutto. Sbagliando clamorosamente e, anzi, dando il cattivo esempio con l'aumento di tariffe di propria competenza. Per inciso tutti gli altri Stati membri, chi più chi meno, hanno adottato delle misure di salvaguardia. Risultato: solo l'Italia patisce l'aumento dei prezzi nei termini che tutti quanti noi conosciamo bene.
- Gli operatori economici che, approfittando della difficoltà generale e del disorientamento dovuti all'ingresso della nuova moneta, hanno rialzato i prezzi solo per motivi esclusivamente speculativi e di profitto. Non comprendendo che certo i primi a patirne le conseguenze sarebbero stati i consumatori, ma che poi gli effetti avrebbero toccato anche i loro interessi. Difatti i consumatori hanno diminuito i consumi perchè i soldi non bastano più per comperare la stessa quantità di prodotti che si riusciva ad

acquistare prima. Diminuendo i consumi ad andare in crisi e l'intero sistema paese con i conseguenti effetti moltiplicatori sulla nostra economia.

Mancanza di regole. Così è partita questa sorta di spirale viziosa, questa sorta di avvitanamento, che ha portato tutti ad aumentare tutto. E qui sta la seconda leggenda metropolitana: non sono aumentati solo i prodotti ortofrutticoli come voleva farci credere una nota trasmissione su RAI 1, non sono aumentati solo i prodotti alimentari, non sono solo i commercianti ad avere aumentato i prezzi, i prezzi sono stati aumentati in tutti i settori economici, finanziari e dei servizi.

È incredibile come si sia cercato di negare per più di un anno e mezzo che i prezzi stessero aumentando. Negare l'evidenza mentendo sapendo di mentire. Potenza della comunicazione. Pubblicità ingannevole si direbbe da altre parti.

Cosa si può fare per rimediare a questa situazione? Poco o forse niente. I buoi sono scappati e adesso è inutile chiudere la stalla, come si sa, rimarrebbe vuota.

E quando si dice che il tutto verrà risolto mandando in giro la Guardia di Finanza e i Vigili Urbani, si dice una falsità. È ampiamente risaputo che non esiste in Italia una norma che autorizzi alcuno ad effettuare dei controlli sui prezzi e sui loro aumenti. Non c'è e non si ha il coraggio di farla.

Quando si dice che il tutto si risolverà perché è stato sottoscritto un accordo con la Grande Distribuzione Organizzata, si dice una falsità. L'accordo è limitato ai soli articoli che la G.D.O. produce e in ogni caso l'accordo non è vincolante per le strutture di vendita.

La verità è che vi sono solo due soluzioni che potrebbero risolvere alla radice il problema, tutto il resto sono palliativi: riportare per decreto i prezzi ai livelli esistenti prima del 1 gennaio 2002 (attualmente una utopia!), oppure adeguare i redditi, gli stipendi, le pensioni al reale aumento del costo della vita. Delle due una.

E quale è il reale aumento del costo della vita: quello che viene stabilito dall'ISTAT (l'ultima rilevazione ha stabilito un aumento del 2%, pare abbiano assunto mago Silvan), o quello a due cifre che percepiamo tutti noi tutti i giorni. Di quanto verrà adeguato il mio salario o la mia pensione?

E qui sta l'altra fregatura: i salari e gli stipendi vengono adeguati sulla base dell'inflazione programmata (1,7%), i prezzi, le tariffe, i salari professionali non hanno alcun limite.

Tutte le alternative alle due soluzioni radicali proposte, sono di effetto molto limitato e non risolutive, ne citiamo alcune:

- Introdurre norme per sanzionare i comportamenti speculativi di chi attua aumenti ingiustificati dei prezzi, delle tariffe e degli onorari professionali, estendendo norme e sanzioni esistenti oggi per le vendite sottocosto.
- Vincolare all'inflazione programmata, non solo salari e pensioni ma anche tariffe e onorari professionali.
- Affermare la concorrenza anche in quei settori del lavoro professionale oggi protetti da norme corporative.

Quello che è certo e che comunque bisogna intervenire subito sulle povertà e sulle nuove povertà. Tutti noi siamo un po' più poveri di prima, ma crescono coloro che sono più poveri dei poveri, sono in forte crescita le famiglie che chiedono aiuto, che non ce la fanno ad arrivare a fine mese. Non molto tempo fa questo fenomeno veniva chiamato "la crisi dell'ultima settimana", ora viene chiamato "la crisi dell'ultima decade", di questo passo....

Segnaliamo alcuni fatti di cronaca degni di nota:

- Due anziani coniugi trovati, dal proprietario dei un market, a rubare alcuni generi alimentari di prima necessità. Scoperti si sono messi a piangere dalla vergogna.
- Un anziano signore sorpreso a rubare una scatola di lamette da barba, erano giorni che non riusciva a tagliarsela.

**TASSE:** Le tasse e l'imposizione fiscale non possono essere considerate un balzello da eliminare, bensì sono il corrispettivo di servizi sociali che lo Stato deve assicurare ai cittadini (scuola, trasporti, salute, sicurezza, giustizia, etc.), servizi che devono essere migliorati per competere con il livello di qualità raggiunto nei beni di consumo individuali.

Il livello di civiltà di un paese non si misura solo dall'ultimo modello di auto e telefonino, ma anche dalla qualità di un pronto soccorso, di un asilo nido, di un trasporto pubblico.

Nel lavoro dipendente e nelle pensioni, la fiscalità incide per il 40-50% del reddito tra tasse dirette ed indirette (IVA, ticket, ICI, addizionale IRPEF, etc.).

Nel lavoro autonomo, questo carico fiscale si riduce a circa la metà, per le rilevanti evasioni e ed elusioni ancora oggi presenti sulle dichiarazioni del reddito.

Resta dunque un problema di equità fiscale tutto da realizzare nel nostro paese e resta valida l'affermazione "pagare tutti per pagare meno".

Solo quindi un intervento sulle evasioni può consentire un alleggerimento complessivo del livello di tassazione, in caso contrario ciò implica un taglio nei servizi resi o garantiti dallo Stato (non si dichiara, ma questa è la conseguenza).

Dunque, se diminuire la pressione fiscale significa diminuire lo stato sociale e dei servizi, tagliare ulteriormente i trasferimenti agli Enti Territoriali scaricando su di essi il conflitto sociale, ADICONSUM si dichiara nettamente contraria.

L'attuale soluzione decisa dal Governo non ci trova favorevoli, peggio comunque sarebbe stato applicare la proposta di riduzione delle aliquote IRPEF. Una sorta di Zorro al contrario. Prendere ai poveri per regalare ai ricchi. Come si può pensare che tagliando le tasse ai redditi alti si avrebbe avuto come effetto un aumento dei consumi tale da rimettere in moto il sistema paese. L'aumento dei consumi si può realizzare solo se si mettono le famiglie con redditi medio/bassi in condizioni di spendere per consumare. Per consumare è necessario che vi siano due condizioni: capacità di spendita e bisogni (se chi ha i bisogni non ha i soldi, non consuma – se chi ha i soldi non ha i bisogni, non consuma). Se manca una delle due condizioni i consumi non possono crescere.

DIRITTO ALL'ISTRUZIONE: Vedete, l'Italia è il paese delle enunciazioni di principio non rispettate circa i diritti dei suoi cittadini: il diritto al lavoro, il diritto alla casa, il diritto alla salute, il diritto allo studio.

Uno per tutti: ma di quale diritto allo studio si parla, di quale scuola dell'obbligo si parla. A parte la riforma Moratti, a parte i problemi dell'edilizia scolastica, come si può parlare di diritto allo studio quando un numero sempre maggiore di famiglie è costretta a sacrifici e privazioni per far fronte ai costi sempre più elevati per l'istruzione dei loro figli. Registriamo una forte sofferenza in tal senso. Il caro-scuola è un problema che non può essere affrontato con interventi limitati, indirizzati esclusivamente alle famiglie "le più povere tra le povere", tra l'altro chiedendo loro di anticipare le spese con soldi che non hanno per restituirglieli dopo un anno se va bene.

Le famiglie in difficoltà sono in crescita numerica esponenziale. Lo ripetiamo, è necessario individuare e attuare urgenti misure di sostegno alle famiglie in difficoltà.

CONTINUITÀ TERRITORIALE: E' una battaglia che sta molto a cuore alle Associazioni dei Consumatori, sin dall'inizio abbiamo detto che questa era una grande conquista per i sardi e per la Sardegna, che andava migliorata ma difesa.

Il nuovo modello di Continuità pare delinearci con una gestione monopolista. ADICONSUM in linea di principio è contro i monopoli, i motivi crediamo siano del tutto comprensibili e evidenti.

Però per noi quello conta sono i risultati finali per cui non ne facciamo un dogma assoluto, non ne facciamo un tabù sul quale è vietato discutere. La concorrenza, se non è vera, reale, non è di per se stessa una garanzia di diminuzione dei prezzi, di migliore qualità del servizio per i consumatori sardi.

Dunque in determinate situazioni e a determinate condizioni, si può ipotizzare una scelta monopolista. Ma se si sceglie la soluzione monopolista (che sia di una o più compagnie aeree consorziate), è assolutamente necessario trovare delle adeguate contromisure alle inevitabili storture che il monopolio comporta.

A parte le perplessità sul metodo (pur comprendendo la necessità di fare in fretta per i tempi stretti, forse sarebbe stato più opportuno aprire un confronto preventivo con tutte le parti sociali, comprese le associazioni dei consumatori, probabilmente si sarebbe potuto raggiungere un risultato migliore), a parte

questo, bene l'ampliamento delle rotte, bene l'estensione dei benefici della Continuità anche ai parenti dei residenti e dei nativi.

Ma a queste conquiste serve obbligatoriamente farne seguire delle altre fondamentali:

1. È necessario studiare attentamente la predisposizione del contratto di servizio. Le clausole devono prevedere con assoluta puntualità e precisione quali gli esatti obblighi contrattuali ai quali il vettore o i vettori dovranno attenersi, quali siano le eventuali sanzioni e le penali da applicarsi in caso di mancata osservanza degli obblighi contrattuali. La loro quantificazione deve essere tale da fungere da deterrente e vi deve essere la certezza della loro applicazione (le Compagnie aeree si sono dimostrate più scaltre delle Compagnie assicurative nel leggere tra le righe del contratto e nello scovare scappatoie a danno dei consumatori e a tutto vantaggio loro).

Quanto accaduto nel corso della vecchia Continuità è vergognoso. Non degno di imprese eticamente e socialmente responsabili. Si è consentito di tutto e di più, senza che nessuno volesse o potesse intervenire. Si è consentito l'illegittimo aumento delle tariffe, l'illegittima applicazione di tasse non tasse, l'adeguamento delle tariffe per l'ISTAT e per l'aumento dei costi del carburante senza che ciò venisse controllato e deciso dagli organi preposti, l'over-booking, la cancellazione di voli, i cronici ritardi, la diminuzione dello standard di qualità del servizio, la cancellazione di intere tratte (es.: Palermo etc.), l'aumento indiscriminato dei costi per le tratte non interessate dalla Continuità (andare a Roma e Milano e poi non potersi spostare per i costi proibitivi non è vera continuità), l'applicazione di tasse aeroportuali e di altri illegittimi balzelli a ogni scalo, l'annullamento del migliaggio, la poca trasparenza nella gestione dei posti disponibili e delle liste di attesa, l'applicazione di illegittime penali per la rinuncia o per lo spostamento della prenotazione, e chi più ne ha più ne metta.

Tutto questo senza l'applicazione di una benchè minima sanzione, di una benchè minima penale, anche perché non previste dal contratto di servizio. Come si può stabilire degli obblighi contrattuali senza stabilire adeguate sanzioni per chi gli obblighi non rispetta.

2. Necessita lo stabilire chi deve effettuare i controlli e in capo a quale soggetto ricadrà il potere sanzionatorio. Noi siamo perché tali compiti siano in capo alla RAS che risponde ai Sardi e ai loro interessi, quantomeno ne risponde al momento del voto. Certo non ci pare opportuno che questo ruolo continui ad averlo l'ENAC, il quale non ha dimostrato grande acutezza e grande sensibilità in tal senso.
3. La trasparenza dei dati. Per poter calibrare meglio il servizio è necessario avere accesso ai dati dei vettori interessati. Serve conoscere il numero dei passeggeri che hanno volato in Continuità, il numero di coloro che hanno volato a tariffa piena e con quale tariffa, in quali periodi dell'anno, in quali tratte, in quali orari. Servono regole certe e trasparenza nella gestione dei posti disponibili e delle liste di attesa. Al momento questa trasparenza non esiste.

Orbene, se si riuscisse a far questo sarebbe un buon risultato. Ma non sarebbe comunque la Continuità Territoriale che noi abbiamo come obiettivo, la Continuità Territoriale a completa maturazione.

La Continuità Territoriale deve essere considerata come l'autostrada del cielo e, speriamo nel prossimo breve futuro, come l'autostrada del mare, che avvicina la nostra terra al resto della penisola, a doppio senso di marcia, aperta a tutti i consumatori sia essi residenti che non.

Deve essere considerata l'autostrada con la quale non solo si agevola la possibilità dei sardi di andare nel resto del territorio nazionale, ma con la quale si agevola la possibilità che il resto del mondo possa venire in Sardegna a prezzi accettabili.

I motivi sono molteplici e di varia natura. Ne citiamo uno di carattere economico: si è registrato un calo di presenze turistiche nella nostra regione. Gli analisti ritengono che il fenomeno sia dovuto anche agli alti costi praticati dalle strutture ricettive e agli alti costi dei trasporti. Insomma la nostra industria turistica parte con l'handicap. La nostra competitività sta diminuendo e le bellezze naturali non bastano più a sopperire alla concorrenza di altre mete che magari hanno meno fascino della Sardegna, ma che si offrono a costi più bassi.

Dunque, la Continuità Territoriale per le persone portata a completa maturazione deve servire a fare in modo che io cittadino sardo sia agevolato negli spostamenti nel resto del territorio nazionale portando la mia economia, e fare in modo che i non residenti possano venire in Sardegna a prezzi contenuti portando da noi la loro economia. Così facendo, il vettore aereo diminuirà il proprio margine di guadagno sul singolo passeggero

non residente, ma verrà ampiamente ripagato dall'aumento del numero di passeggeri trasportati. Gli effetti tutti positivi saranno: un aumento delle presenze del turismo tradizionale, un allungamento della stagione turistica, una maggiore attrazione verso il turismo congressuale, una maggiore attrazione verso le attività economiche. In generale, una maggiore competitività dell'offerta Sardegna. Tutto questo con l'auspicio dell'istituzione della Continuità per le merci.

Un'ultima considerazione sul tema la riserviamo ai lavoratori del settore. Stiamoci attenti. Massima attenzione per il futuro dei lavoratori e per la salvaguardia del loro posto di lavoro. ADICONSUM non condivide il detto "morte tua, vita mea", è una questione di civiltà. Devono essere previste adeguate misure di salvaguardia a tutela dei lavoratori. Pensare di migliorare la qualità della nostra vita a scapito delle aspettative dei lavoratori e delle loro famiglie, non è degno della cultura e della storia del nostro popolo.

TRASPORTI: In realtà, circa il trasporto aereo e marittimo, vi è un problema più generale, un limite che ancora scontiamo come movimento consumeristico. Probabilmente è l'unico settore sul quale non siamo ancora riusciti ad incidere, a parte il dialogo aperto con i Tour Operators e con le Agenzie di Viaggio.

Non siamo ancora riusciti a costringere i vettori aerei e marittimi (e aggiungo le Società di gestione dei servizi aeroportuali e portuali) a sedersi attorno ad un tavolo per discutere di diritti dei viaggiatori. Di come rendere trasparente il settore, di carta dei servizi, di standard minimi di qualità, di garanzie, di penali. Discutere per esempio della figura del garante del viaggiatore da istituire in ogni scalo.

Chi di noi non sentirebbe un po' più tranquillo nei propri spostamenti se esistesse un soggetto titolato a verificare, per esempio, i reali motivi dei ritardi o della cancellazione dei voli, e, nel caso, avesse il potere di farci assistere adeguatamente e riconoscere i nostri diritti. È necessario istituire delle figure che riequilibrino i rapporti di forza, i vettori sono molto più forti del singolo consumatore.

Esiste, ed è serio, un problema legato ai nostri trasporti interni, legato alla nostra viabilità. Rivendichiamo, giustamente, la continuità territoriale con la penisola, ma ai sardi e alla Sardegna manca la continuità territoriale interna.

La rete ferroviaria è insufficiente e inadeguata così come pure la rete viaria. Ma se per la seconda qualcosa si muove in termini di investimento, anche se le lentezze nell'esecuzione dei lavori esasperano gli utenti della strada, per la prima si registra un preoccupante, progressivo disimpegno in Sardegna.

È un freno al nostro sviluppo economico e sociale.

COMMERCIO/ESERCIZI PUBBLICI: In Sardegna, ancor più che nel resto d'Italia, la riforma del commercio è stata osteggiata in tutti i modi. Il Governo ha addirittura dovuto esercitare il potere sostitutivo per imporre il rispetto della legge circa il recepimento di almeno una parte del D.Lgs. 114.

Il successivo provvedimento della Giunta Regionale ha introdotto delle restrizioni che hanno di molto ridotto la portata della riforma Bersani circa la regolamentazione del settore.

In questi giorni è stata sottoposta alla nostra attenzione la bozza del disegno di legge regionale per la disciplina generale delle attività commerciali, la stiamo valutando, abbiamo bisogno di tempo.

Sarà certamente nostra cura avanzare tutte le osservazioni e le proposte che riterremo opportune e necessarie, ma alcune linee guida possiamo già enunciarle:

1. La Sardegna necessita di un sistema equilibrato della propria rete commerciale tale da porre in vera e effettiva concorrenza tra loro le strutture di vendita. Un indice sulla modernizzazione della struttura commerciale è il rapporto tra G.D.O. e commercio tradizionale.
2. Non condividiamo l'ostracismo a prescindere contro la G.D.O., siamo perché si faccia una valutazione complessiva con dati alla mano finalizzata a creare una giusta e equilibrata competizione tra i vari sistemi commerciali.
3. Siamo contrari alla creazione di eccessive garanzie o di mercati protetti per una parte degli operatori economici.
4. La riforma del commercio deve essere fatta recependo integralmente lo spirito del Decreto Bersani, evitando di porre vincoli e ostacoli alla vera ed effettiva concorrenza.
5. Devono essere eliminate tutte le situazioni di status quo e le conseguenti rendite di posizione, ivi compreso nel settore degli esercizi pubblici.

RISORSA IDRICA: ci preoccupa e non poco il futuro della gestione delle risorse idriche in Sardegna. Ci preoccupa per quello che può significare in termini di ricadute negative per i Consumatori sardi.

Vi è incertezza, mancanza di adeguate informazioni, assenza di dialogo e di confronto con le parti sociali. Sia l'allora Commissario Straordinario per la risorsa idrica, che l'attuale Autorità d'Ambito, non hanno sentito la necessità di convocare le Associazioni dei Consumatori per ascoltare la loro opinione in merito.

Al momento l'unica cosa certa che ci è dato di sapere è l'aumento delle tariffe. Non si conosce esattamente l'ammontare, né in quanto tempo questo aumento verrà "spalmato". Abbiamo appreso dagli organi di stampa che "...l'aumento verrà spalmato in un arco di tempo tale da renderlo accettabile...", come al solito la domanda sorge spontanea: chi decide quando l'aumento potrà essere considerato accettabile?

Non ci pare che il dibattito sull'argomento abbia messo all'ordine del giorno la qualità del servizio, i diritti e le garanzie dei Consumatori in caso di disservizio.

Insomma, ci si chiede di pagare di più l'acqua ma non ci si dice quale sarà la contropartita per i Consumatori, non si dice cosa succederà dal 1 gennaio 2005.

Se la gestione della risorsa idrica verrà assegnata a una società privata in regime di monopolio, come pare sia oramai deciso, chi avrà il compito di stabilire tariffe e standard di qualità, con quali criteri. E se la società privata di gestione dovesse decidere di quotarsi in borsa, quale soggetto potrà mai rappresentare una garanzia per i Consumatori.

Sempre dagli organi di stampa abbiamo appreso che l'ESAF S.p.A. si candida alla gestione della risorsa idrica. Noi, lo diciamo con tutto il rispetto dovuto ai 700 dipendenti per il lavoro che svolgono e con la preoccupazione che abbiamo circa il loro futuro, noi siamo un po' perplessi.

L'ESAF non si è comportata molto bene nei confronti dei suoi utenti. Per decenni ha gestito la risorsa idrica per la maggior parte dei cittadini sardi, erogando un servizio di non eccelsa qualità. Spesso pessimo.

Ma quel che più incide e che più ha inciso nel nostro giudizio negativo è il cattivo rapporto che l'ESAF ha mantenuto con gli utenti e lo scarso rispetto dei loro più elementari diritti.

Certo, facendo da prete e da sacrestano come si usa dire, l'ESAF si è dotata di una parvenza di carta dei servizi. Una carta del servizio incompleta, squilibrata a favore dell'Ente, che prevede sanzioni per gli utenti in caso di mancato rispetto delle regole da loro unilateralmente decise, dimenticandosi di fare altrettanto se a mancare sul rispetto delle regole è proprio l'Ente erogatore.

Quel che è peggio è l'atteggiamento tenuto dall'ESAF negli ultimi tempi circa il recupero delle presunte morosità. L'ESAF per decenni si è dimenticata dei propri obblighi di effettuare le letture reali almeno due volte all'anno, di emettere le fatturazioni per ogni trimestre di consumo in tempi accettabili (hanno accumulato sino a quattro anni di ritardo), di dare risposte puntuali alle segnalazioni degli utenti circa i problemi di carattere tecnico (aria in rete al posto dell'acqua, acqua color mattone, contattori illeggibili o guasti, etc.).

Orbene, malgrado questo, l'ESAF, avendo bisogno di liquidità, inizia una feroce campagna di recupero delle presunte morosità. Chiede somme relative a consumi effettuati anche 15 anni addietro, lasciando intendere, falsamente, di avere sempre provveduto a interrompere i termini prescrizionali. Lascia in capo all'utente l'onere di dimostrare di non essere colpevole, benchè vi fosse la consapevolezza che la propria banca dati era incompleta e zeppa di errori.

Ma il messaggio era chiaro: o paghi a prescindere dai tuoi diritti, o ti stacciamo l'acqua. E non era solo una minaccia, lo hanno fatto.

Come si può giustificare un simile comportamento da parte di un Ente Pubblico. La P.A. non dovrebbe amministrare la cosa pubblica "come un buon padre di famiglia" così come cita il Codice Civile.

Ma questo non è comportamento da buon padre di famiglia, è comportamento da padre degenero al quale andrebbe tolta la patria potestà.

Quale buon padre si sognerebbe di lasciare il proprio figlio e la sua famiglia senza un bene primario quale è l'acqua per costringerlo a pagare un debito presunto, non certo e comunque contestato. L'ESAF lo ha fatto.

Quale buon padre toglierebbe l'acqua a suo figlio e alla sua famiglia perché non è in grado di pagare tutto e subito un debito, che lui stesso si era dimenticato di chiedere per anni, senza concedere al figlio una adeguata rateizzazione.

Certo, in mezzo ai buoni utenti ci sono anche i furbi che non vogliono pagare quanto consumano. ADICONSUM è contro i furbi: sono un danno per tutti. Ci siamo offerti di discutere delle soluzioni per scovare i furbi e farli pagare, ci siamo offerti di discutere delle soluzioni per l'esatta quantificazione delle posizioni di morosità e per la loro rateizzazione. Non siamo stati ascoltati, si è preferito il pugno di ferro.

È questo un comportamento che può ritenersi eticamente e socialmente responsabile? Noi pensiamo di no. Queste sono responsabilità gravi in capo all'ESAF e in capo a chi ha detenuto il potere decisionale nell'Ente.

Nella gestione della risorsa idrica anche alcuni Comuni hanno qualche pecca da farsi perdonare dai Consumatori. Possiamo citare Alghero, Terralba, Carbonia, La Maddalena, giusto per citarne uno per territorio, ma ve ne sono degli altri.

Il caso più emblematico è quello di La Maddalena: anni di contenzioso arretrato, acqua non potabile da tempo memorabile, letture dei consumi mai effettuate e contattori per buona parte fuori uso, abusivismo diffuso (i furbi), minimo garantito di 100 mq. a persona (tra l'altro illegittimo perché non deciso dal Consiglio Comunale e perché il CIPE ne ha deciso la cessazione dal 2002), minimo garantito applicato anche ai canoni fognari e di depurazione. Arriva il Commissario e la risposta alle nostre contestazioni quale è: "capisco i vostri argomenti ma se non pagate quello che vi si chiede vi aumento l'ICI e l'Addizionale IRPEF". A Voi il giudizio.

TURISMO: Come detto il settore turistico ha dato qualche segnale di crisi preoccupante, vista anche l'importanza che riveste per l'economia della Sardegna. Certo, i motivi sono anche la generalizzata difficoltà economica e le incertezze sulla sicurezza. Ma, per quello che noi possiamo fare, per rilanciare l'industria turistica e renderla competitiva è, come detto, necessario puntare su trasporti di qualità e a costi accessibili (Continuità Territoriale anche per i non residenti), ed è necessario diminuire i costi delle strutture ricettive e avere standard di qualità garantiti.

Seguiamo con molta attenzione l'applicazione della normativa regionale di settore con l'istituzione dei Sistemi Turistici Locali. La speranza è che questo strumento di sviluppo non diventi un centro di potere autoreferenziale, che serva solo per garantire pochi soggetti a discapito della restante parte degli operatori e a discapito degli interessi dei consumatori e collettivi.

Seguiamo con altrettanta attenzione le iniziative di alcuni Comuni tese a creare sistema tra tutti gli operatori turistici del territorio interessato, strutture ricettive (alberghi, agriturismi, bad & breakfast, campeggi, etc.), ma anche strutture di servizio (operatori del tempo libero, gestori di musei, gestori di aree archeologiche, commercianti, artigiani, pro-loco, etc.).

Ma tutto questo secondo noi non basta. Non basta per il turista l'aver una adeguata informazione circa le varie offerte turistiche, non basta diminuire i costi dei trasporti e i costi delle strutture ricettive. Al turista serve anche, e forse soprattutto, essere garantito.

Serve la garanzia che se decide di spendere mille € avrà una vacanza da mille €, che se decide di spenderne cinquemila avrà una vacanza da cinquemila, serve la garanzia che la sua vacanza non verrà rovinata da niente e da nessuno. E se per caso dovesse comunque succedere, serve la garanzia che qualcuno intervenga a tutelare i suoi diritti.

La Sardegna ultimamente passa, nell'immaginario collettivo, per la regione delle fregature in campo turistico. Noi sappiamo che il fenomeno non è così diffuso come si vuol far credere, ma l'immagine ne risente.

La nostra proposta è quella che ogni Sistema Turistico Locale si doti di un disciplinare che preveda i vari standard di qualità dei servizi, un sistema di valutazione del rapporto qualità/prezzo, le garanzie su quanto offerto e quanto realmente erogato. Un disciplinare al quale tutti gli operatori devono attenersi a pena di sanzioni. Un disciplinare che, in caso di contenzioso, preveda la possibilità di ricorrere ad una procedura di conciliazione paritetica. ADICONSUM è disponibile a dare il proprio apporto.

CITTADELLA FINANZIARIA: In ultimo, non ultima. La vicenda della "cittadella finanziaria". Probabilmente non dovrebbe essere trattata in questa relazione poiché è un problema circoscritto al territorio di Cagliari.

Però, un po' per dovere di ospitalità, un po' perché è il caposaldo delle vertenze per la difesa della qualità dei servizi che lo stato eroga ai cittadini sardi, abbiamo ritenuto di ribadire la nostra posizione sull'argomento anche in questa sede.

ADICONSUM conferma il proprio no, fermo, deciso e irremovibile, al progetto di smembramento della cosiddetta "cittadella finanziaria" e al conseguente trasferimento dei servizi erogati attualmente dall'Agenzia delle Entrate.

La "cittadella finanziaria" è comunemente definita il fiore all'occhiello dell'amministrazione finanziaria italiana, l'esempio da seguire, l'esperienza da imitare.

Elevati standard di qualità del servizio, competenza professionalità degli operatori, efficacia, soluzione logistica appropriata, accessibile viabilità.

In Sardegna esistono pochi altri esempi di servizi resi dallo Stato a livelli così elevati di qualità, e adesso lo si vuole defframentare e delocalizzare.

Noi non siamo d'accordo e non lo saremmo stati neanche se, come si intende far credere, vi fosse stata nell'operazione una motivazione di risparmio dei costi di gestione, della quale peraltro nutriamo forti dubbi. Non si può distruggere un servizio adeguato per delle motivazioni solamente economicistiche.

Avremmo potuto e dovuto trattare anche tanti altri argomenti di interesse dei consumatori, quali:

SANITÀ: i costi, la qualità del servizio e la sua universalità.

PREVIDENZA: i 28.000 cittadini sardi che ancora aspettano una risposta alla loro domanda di riconoscimento dello stato di invalidità.

RACCOLTA E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI: le aumentate tariffe di smaltimento, i problemi ambientali, la raccolta differenziata che stenta a partire.

INQUINAMENTO ELETTROMAGNETICO: per il quale necessitano adeguate regole e adeguati controlli, tenendo conto del principio di precauzione per la salvaguardia della salute.

LA SICUREZZA ALIMENTARE E LA TRACCIABILITÀ DEI PRODOTTI: e la campagna informativa "Occhio all'etichetta" in collaborazione con la COLDIRETTI, le frodi in commercio.

OGM: con la nostra richiesta che la Sardegna si dichiari regione OGM-free, liberi da OGM

SKY: il problema del monopolio e dei denegati diritti degli abbonati.

DIGITALE TERRESTRE: e la condanna per pubblicità ingannevole.

Truffe su internet: Dialers, Trojan-horse, 144, 166, 899, 709, 00 – sicurezza della rete.

TELEFONIA: le crescenti difficoltà degli utenti con Telecom – i contratti fasulli di Wind e Fiscali – la mancanza delle reti ADSL – il mancato abbattimento dell'ultimo miglio.

ENERGIA:

CARO PETROLIO: l'aumento del costo della benzina, del gasolio, del riscaldamento, etc.

Sovraindebitamento: fenomeno in preoccupante crescita, il Fondo Nazionale contro il sovraindebitamento, la nostra proposta di legge.

RC-AUTO: per dare continuità alla politica della riduzione delle tariffe ancora poco consistente.

PATENTE A PUNTI: e i suoi effetti positivi sulla sicurezza stradale.

MEDIATORI FINANZIARI

CENTRALI RISCHIO:

PRIVACY:

LE GARANZIE DEI BENI DI CONSUMO: una legge importante che aumenta i diritti dei consumatori.

Tutti temi importanti che avrebbero meritato maggiore attenzione, ma avremmo dovuto abusare ulteriormente della Vostra cortese pazienza. Lascio ai Congressisti e al dibattito congressuale il compito di approfondire, se lo riterranno opportuno, quanto non trattato in relazione per brevità di tempo. Vi ringrazio per l'attenzione.