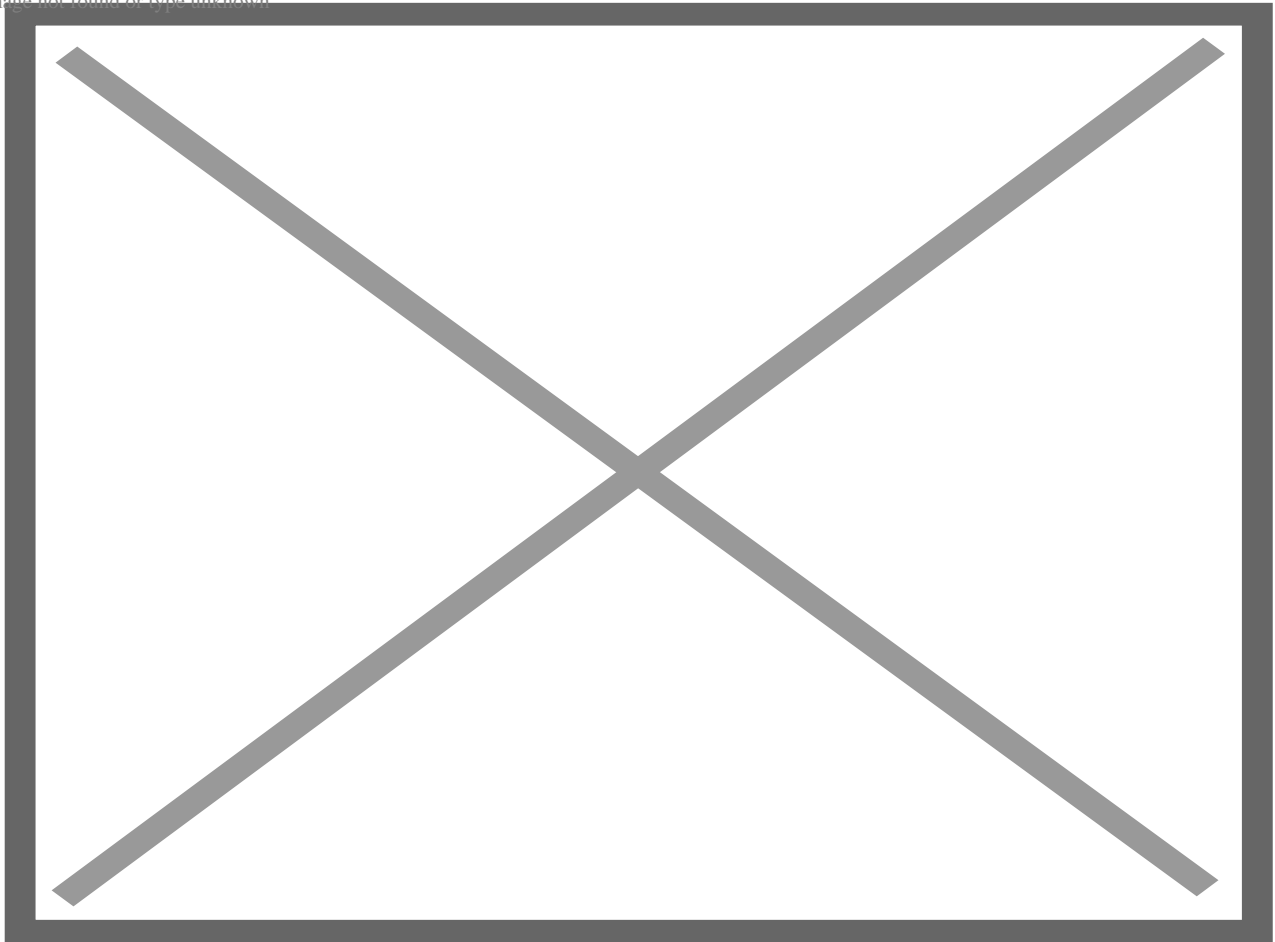




## Non è facile in Italia essere consumatori, ma qualcuno li difende

Il terzo settore in Italia pare dimenticato dalla politica. Eppure ce n'è un gran bisogno, oggi. I consumatori sono quotidianamente in difficoltà rispetto a bollette esagerate, contratti inadempiti, forniture non richieste. Consumatore – è bene ricordarlo – viene anche considerata la piccola impresa, quindi il negozio sotto casa o l'imprenditore dei servizi, già oberati di loro da tasse pesantissime e ineluttabili. Dunque l'utilità di organizzazioni che assistono i cittadini nella giungla normativa e contrattuale è grandissima, ma non è sottolineata mai abbastanza. Ne abbiamo parlato con Elisabetta Priotti, che lavora per "Tutelattiva" ([www.tutelattiva.it](http://www.tutelattiva.it)) associazione di consumatori operante su tutta la regione Piemonte. Tutelattiva si occupa di telefonia, gas, luce, mobilità, sovraindebitamento e tutti quei casi della vita quotidiana regolati dal Codice del Consumo, branca della normativa civilistica.



### Infografica – Approfondimento

– Quali sono gli ostacoli che organizzazioni come la vostra devono superare, prima di potere assolvere alla loro missione, cioè dare assistenza ai consumatori?

– Che la politica non ci tenga molto in considerazione è vero, ma bisogna anche considerare quel grosso ostacolo strutturale costituito dalla burocrazia. Non è facile operare quando, come accaduto recentemente, un dirigente regionale è andato in pensione e, in attesa di un sostituto, ogni interlocuzione, dunque ogni progetto con la nostra Regione, si è bloccato per un anno. Finché manca il funzionario che – detto in maniera semplice – mette la firma sui documenti, noi pur con tutta la buona volontà abbiamo le mani legate. Lo stillicidio di risorse, l'impossibilità di pianificare a medio/lungo termine le attività, da una parte genera precariato tra il personale e i collaboratori, dall'altro incide sul livello di assistenza e sulle attività svolte dalle Associazioni. Perciò ci autofinanziamo con le quote associative dei nostri soci, ma i limiti sono evidenti. Chiediamo una quota di associazione (40 euro annuali per i privati cittadini e 100 euro per le partite IVA) a chi si rivolge a noi, ed eventualmente un contributo per la pratica a seconda del livello di difficoltà e durata, che in certi casi è molto alta e richiede l'intervento di un avvocato.

– Quali sono i casi più comuni in cui intervenite col vostro supporto?

– Noi aiutiamo sia i privati cittadini in quanto consumatori sia le piccole imprese (e in taluni casi i condomini, anche se considerarli consumatori è oggetto di dibattito a livello giurisprudenziale). Facciamo dunque l'esempio di una cartoleria, cioè un piccolo imprenditore, che si rivolge a noi perché non le viene erogata una fornitura di luce o di acqua o perché riceve una bolletta stranamente onerosa. Questi soggetti possono avere accesso alle procedure conciliative predisposte dalle Authority, come Agcom, l'Autorità di garanzia nelle comunicazioni, o ARERA, Autorità per luce, gas e acqua, o Agcm, Autorità garante della concorrenza e del mercato, di fronte a cui si possono pure denunciare pratiche anticompetitive (si pensi a

un sito con pubblicità mendace). A volte, per rimanere nel medesimo esempio, quella cartoleria può chiederci di fare chiarezza sulle problematiche relative al telefono. Spesso i consumatori sono tartassati dai dealer o dai call center che operano in nome e per conto di grandi operatori e si ritrovano ad avere piazzati dei servizi non desiderati (come 5 linee invece di una unica che era stata richiesta, è un caso effettivamente capitato). Noi andiamo a verificare cosa c'è scritto sul contratto, chiedendo al fornitore di mostrarcelo, e magari troviamo che le forniture erogate non erano state specificate nel contratto o quelle pagine del contratto non erano state mostrate al cliente. Quindi cerchiamo di avviare una procedura di conciliazione grazie alla quale al cliente vengono stornate le spese ingiuste o annullate e poi rimborsate le fatture pagate indebitamente. Compito delle Authority, con le loro diramazioni regionali quali ad esempio il Corecom in Piemonte, è appunto essere quello di vigilare sulla fase negoziale e post-negoziale. Sulla base dei regolamenti Corecom, avvengono le conciliazioni sia personalmente sia online, oltre che disposti indennizzi per violazioni alla normativa sulle telecomunicazioni. Checché se ne dica, abbiamo constatato durante la quarantena che i conciliatori della Pubblica Amministrazione hanno continuato a lavorare alacremente, grazie proprio alla procedura online, e hanno quindi sistemato molte situazioni gravose che i consumatori stavano vivendo. Lo smart working ha permesso di occuparsi di tali questioni praticamente a ogni ora del giorno e della sera ed è un servizio a bassissimo costo.

– Che altro fa la vostra associazione?

– Noi siamo una delle associazioni di consumatori più rappresentative iscritte all'Elenco di cui alla l.r. 24/2009 in Piemonte e sottostiamo a rigidi parametri per essere riconosciuta dall'ente Regione. Siamo del tutto apolitici e imparziali rispetto a questo o a quel gestore, pur avendo ben presenti i numeri e le statistiche del loro lavoro. Non siamo limitati a Torino e provincia, anzi: abbiamo sportelli anche in altre città, dove la nostra opera serve moltissimo. Abbiamo riscontrato problematiche nei territori soprattutto per la telefonia, ma spesso mancano gli sportelli a cui rivolgersi. Questa naturalmente è una diseguaglianza che andrebbe colmata, perché di fatto chi vive in centro a Torino ha più possibilità di vedere difesi i propri diritti di consumatore rispetto a una zona come il Canavese con forti problemi di rete telematica: i cittadini comprano una certa connessione Internet o servizio telefonico sulla parola degli operatori di arrivare da loro con la fibra, ma poi la fibra non verrà posata e i clienti pagheranno per avere meno di quanto promesso. Qui si entra persino nel tema relativamente nuovo del diritto di accesso a Internet. Come diceva Rodotà, quello a Internet è un vero diritto strumentale per poter accedere ad altri diritti come l'istruzione, l'informazione o la salute. Per quest'ultima, si pensi che con il lockdown c'è stato più bisogno della telemedicina o vi era la necessità di prenotare in anticipo la visita dal dottore anziché semplicemente presentarsi in sala d'aspetto: è chiaro che il cittadino deve poter essere in condizioni di telefonare o di mandare richiesta via email.

– Come ha influito la quarantena sulla vostra attività?

– Forse l'aspetto più clamoroso è stato l'aumento degli acquisti online con tutte le problematiche che si portano dietro e che sono ancora ben lungi dall'essere risolte dalla legislazione. In realtà la grossa crescita degli acquisti digitali era in essere già da prima del coronavirus: acquisto di beni online che viene effettuato spesso dall'estero, ma i contratti transnazionali riescono molto raramente a essere eseguiti in modo coattivo. Queste conciliazioni diventano, perciò, transnazionali e sono per noi difficili da seguire, data anche la presenza di complesse normative per il loro utilizzo, che non le rendono disponibili ai più, oltre naturalmente ai loro costi, se parametrati ai beni acquistati. Prima del lockdown le problematiche erano quelle ordinarie, di cui una delle più comuni, purtroppo, è il sovraindebitamento. Contro di esso cerchiamo di fare informazione per spiegare ai cittadini come non finire in questa trappola o come uscirne; cerchiamo di farlo con brochure e conferenze, che purtroppo il virus ha interrotto. Altre tematiche piuttosto comuni sono i problemi con assicurazioni, banche, condomini, quelle situazioni che generano contenziosi per i quali è obbligatorio avviare una conciliazione per essere risolti. La finalità della conciliazione è quella di instaurare un procedimento "deflattivo" rispetto alla giustizia ordinaria, quindi più economico e snello. Talvolta vi può essere la necessità di un intervento giudiziale e in quel caso abbiamo consulenti legali che fanno anche questo tipo di pratiche: per esempio il consumatore che cita con un decreto ingiuntivo. Questo è il nostro lavoro ordinario. Per quello straordinario generato dal lockdown posso citare i trasporti: abbiamo visto crescere esponenzialmente il problema del rimborso dei biglietti, del quale ci siamo occupati gratuitamente perché erano tantissimi i cittadini, studenti compresi, che dopo aver fatto l'abbonamento con percorrenza comunale o regionale si sono visti impossibilitati a usarla. Poi è aumentata l'impossibilità sopravvenuta di effettuare viaggi o

feste di nozze: sono state coinvolte le agenzie di viaggio, i ristoranti, i fotografi e gli altri soggetti che organizzano tutto ciò che ruota intorno a un matrimonio o un evento. L'impossibilità c'è stata anche nella fruizione di spettacoli o di concerti. E anche dopo la riapertura parziale dei locali e delle frontiere, molti non se la sono sentita di intraprendere un viaggio in queste circostanze incerte o avevano ormai rimandato il matrimonio a tempi migliori, dunque non hanno usufruito del servizio già acquistato. Qui la normativa italiana è lacunosa e spesso oscura. In molti casi prescrive l'erogazione di un voucher: ad esempio il consumatore che aveva già prenotato e pagato l'albergo deve ricevere dall'agenzia turistica un voucher spendibile, ma il problema è che il voucher non è del tutto congruo rispetto al fatto che la normativa europea prescriva la possibilità di rimborso pieno. Vale anche per le palestre: chi ha acquistato l'abbonamento, non ha poi potuto usufruirne e ha chiesto il rimborso.

– Si tratta solo di privati che agiscono contro altri privati o si può dare anche il caso che il contenzioso venga aperto contro lo Stato?

– Intanto, se pensiamo al privato non bisogna solo pensare alla piccola agenzia di viaggi, bensì a “mega-privati” come i fornitori di servizi di telefonia o luce e gas. Oltre che contro questi, il cittadino può agire per nostro tramite anche contro l'amministrazione statale, come nel caso della contestazione di una multa o di un'imposta: qui interviene il nostro avvocato amministrativista, avv. Elena Bisio, che offre gratuitamente la prima assistenza in sede, salvo poi la necessità di svolgere attività giudiziale o paragiudiziale. Ma sono persino gli stessi enti pubblici, come i Comuni, a consultarci su questioni molto pratiche come ad esempio il momento migliore per far cominciare i saldi, e rispetto a cui operiamo come stakeholder dei consumatori.

– Qual è secondo Lei la categoria di consumatori più vessata in questo momento o quella che si rivolge a voi più spesso?

– Dal lavoro che svolgo ho potuto constatare che ad essere vessate sono di fatto tutte le categorie! Le vessazioni si riscontrano anzitutto nella opacità delle bollette. Da una parte, esiste la branca del diritto dell'energia, esistono le norme e in base ad esse sono già state anche comminate sanzioni contro gli abusi. Dall'altra, però, siamo ben lontani dall'aver bollette sempre comprensibili in ogni loro punto, se vogliamo restare in questo esempio, e soprattutto manca ancora la vera competitività nel campo dell'energia, di cui tanto si parla. Il consumatore, che sia un padre di famiglia che deve far quadrare i conti o un'azienda che deve mantenere concorrenziali i propri prodotti, ha il diritto di accedere ai servizi migliori in termini di costo e convenienza, se davvero viviamo in una società di mercato in cui in teoria non vi è monopolio sull'energia. Ecco ora uno dei paradossi che sfociano nell'ingiustizia vera e propria: l'energia “tutelata” costa al cittadino di più di quella “commerciale”. In Italia abbiamo un mercato tutelato e uno libero. Senza fare nomi, espongo questo episodio. Recentemente, dopo essersi accorto di usufruire dell'energia di un gestore privato a mercato libero, un consumatore ha fatto richiesta di rientro in quello tutelato; seppure con tempistiche bibliche, abbiamo ottenuto una risposta e scoperto che la quota di energia con imposte incluse e pari al prezzo fisso del contratto di mercato libero aveva un importo minore di quello “tutelato”. E allora dove sta la tutela? In un caso come questo l'agenzia di controllo dovrebbe intervenire per mostrare in maniera chiara al consumatore le comparazioni tra i prezzi dei fornitori, per metterlo in condizione di decidere in maniera ponderata. Oggi esiste sì un portale per questo scopo (<https://www.arera.it/it/portaleofferte.htm>), ma è poco conosciuto e richiede dati tecnici che non sempre il consumatore conosce. Bisognerebbe capire come rendere più incisivo il ruolo delle Authority, gli organi destinati al controllo a difesa dei cittadini. Anche qui come associazione svolgiamo un ruolo che copre i buchi lasciati scoperti dagli enti pubblici, anzi talvolta i cittadini si rivolgono a noi per ottenere provvedimenti (per esempio una corretta tassazione IMU) sulla base di dati e parametri di cui l'ente dovrebbe già disporre, ma che magari non applica. E volendo allargare il discorso, se è vero che stiamo andando verso un “Green Deal europeo”, allora perchè lo Stato non incentiva l'autoproduzione di energia da parte dei cittadini con metodi puliti e alternativi? Nella mia esperienza ho visto uno solo dei nostri associati che produce energia pulita e la rivende a quello che in teoria è il suo fornitore. Uno solo, ma potremmo essere moltissimi, se solo venissimo informati e stimolati. Incentivare monopattini e biciclette va benissimo, ma in un'ottica “verde”, sostenibile e soprattutto economicamente conveniente il governo dovrebbe fare molto di più per rendere i cittadini e le imprese consapevoli di poter produrre energia e per metterli in condizione di farlo.

– Avete mai subito ostracismo da parte di enti pubblici o di mega-privati?

– Fortunatamente no, anche perché noi e le altre sei associazioni piemontesi che difendono i consumatori siamo spesso coalizzati per superare i problemi, c'è un ottimo dialogo e scambio di informazioni per interloquire con gli enti locali. In questo momento, però, va purtroppo di moda partecipare a tavoli inconcludenti se non addirittura non rispondere (vedi il caso del trasporto pubblico locale e i mancati rimborsi degli abbonamenti, a causa anche di una normativa oscura e suscettibile di molteplici interpretazioni). Questo è l'ostruzionismo che sentiamo. Tuttavia il problema strutturale nella burocrazia italiana resta. E resta anche l'indifferenza dei governi nei confronti del terzo settore, che ci impedisce di aiutare le persone nella maniera che vorremmo. E non dimentichiamo l'altro grande problema: la mancanza di chiarezza normativa. Non serve produrre nuove leggi, se poi sono ambigue o di difficile applicazione. Spesso una norma rimanda a un'altra, la quale si riferisce ad un'altra ancora, come fossero una matrioska nella quale sembra impossibile arrivare alla bambolina finale. Per non dire poi di leggi che si sovrappongono, che contrastano tra di loro o con quelle di carattere superiore o europeo, oppure scritte in maniera estremamente complicata quando riguardano settori nuovi o ad alta tecnologia e di difficile comprensione non solo da parte del cittadino, ma anche degli specialisti stessi. Insomma, il cammino per arrivare a una tutela effettiva del consumatore è ancora lungo e molto lavoro resta da fare.

[Read More](#)

---