



*Il sindacato dei consumatori del*

**TRENTINO**

### **III Congresso ADOC del Trentino**

**Trento – sala riunioni UIL Scuola – via A. Vivaldi n. 14/1**

**26 ottobre 2018 – ore 10.00**

#### *Relazione del Presidente*

Oggi vorrei condividere con voi alcune riflessioni che, partendo dalle tesi congressuali nazionali, ci fanno capire chi siamo e perché ci siamo, e fare il punto della situazione, partendo da quello che abbiamo fatto a quello che ci aspetta nel prossimo futuro.

Noi siamo l'**ADOC** – l'Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori all'interno della UIL, il Sindacato dei Cittadini.

#### ***II LAVORATORE è CITTADINO ed è CONSUMATORE***

Noi ci occupiamo di persone, spesso sempre più disorientate, sia come lavoratori, che come cittadini, che come consumatori, in un mondo in continuo cambiamento.

Oggi il Consumatore non è un soggetto passivo, che acquista un bene o un servizio rimanendo estraneo alla filiera della produzione e della commercializzazione.

Oggi il **Consumatore è soggetto attivo**, che con le sue scelte influenza i processi, dalla produzione alla distribuzione. Tutti sappiamo come basti una nostra ricerca di un prodotto per essere poi “bombardati” da proposte di beni oggetto del nostro interesse. Gli interessi personali vengono infatti studiati e targettizzati.

Ma siamo consapevoli di quanto le nostre scelte possano orientare la catena produttiva?

Noi siamo ADOC, e abbiamo il compito di rendere i Consumatori consapevoli dell'importanza delle proprie scelte. Oggi il Consumatore è un Consumaker, che non ha un mero ruolo passivo, ma è un soggetto attivo in grado di modificare la produzione e il mercato con le sue scelte, che devono essere consapevoli.

Sono stati stabiliti 12 indicatori di **Benessere Equo Sostenibile**.

Il consumatore consapevole dovrà valutare non solo il rapporto prezzo/bene o servizio acquistato, ma altri fattori quali la sostenibilità ambientale e il corretto impiego della forza lavoro.

In questo contesto ADOC avrà il compito di informare e formare il consumatore affinché la sua scelta sia consapevole e responsabile. ADOC ha deciso di far parte dell'Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) e di NExT - Nuova Economia per Tutti.

Oggi con lo strumento della **Conciliazione Paritetica** delle controversie è possibile per il consumatore trovare soluzione alle controversie in maniera veloce, semplice ed economica. ADOC ha stipulato protocolli con le principali aziende in tutti i settori di maggior conflittualità: ENERGIA-TELEFONIA-BANCARIO- ASSICURATIVO-DEI TRASPORTI.

Noi intendiamo diffondere maggiormente questo strumento di negoziazione, per evitare i costi e i tempi dei tribunali.

Da rivedere lo strumento della class action, che nelle modalità attuali di applicazione, risulta costosa e poco utile alla soluzione delle controversie.

Con la **liberalizzazione del mercato dell'energia** si sono introdotti un mercato tutelato (con tariffe fissate trimestralmente) e un mercato libero.

Nel 2017 il governo, nonostante il parere contrario di alcune delle Associazioni dei Consumatori, ha deciso la liberalizzazione definitiva del mercato dell'energia a partire dal 1 luglio 2019, con la soppressione del mercato tutelato.

I problemi che si evidenziano:

- mancata responsabilizzazione dei distributori
- fiorire del mercato incontrollato dei venditori
- la riforma dei consumi ha prodotto bollette più alte per il piccolo e medio consumatore

A fronte dei pericoli, ADOC ha proposto all'Autorità di prevedere una tariffa, anche nel mercato libero, regolata per la parte normativa, che lasci alla contrattazione esclusivamente il costo dell'energia.

Dovremo adesso contrattare prezzi favorevoli e orientare il consumatore nella migliore scelta per lui.

Non siamo contro il mercato libero, ma contro un mercato senza regole, che potrebbe colpire le fasce più deboli.

Anche nel mercato idrico chiediamo carte di servizio e la trasformazione dei protocolli di conciliazione esistenti.

Dal momento della **crisi delle banche**, abbiamo esteso il nostro compito di tutela nel campo dei prodotti bancari e assicurativi, sottoscrivendo accordi (con ABI, Banca d'Italia, Consob e IVAss) e attuando percorsi di conciliazione, che sono andati a buon fine nel 95% dei casi.

Nella crisi delle grandi banche abbiamo assistito i piccoli risparmiatori nelle richieste di rimborso.

Nelle **telecomunicazioni** abbiamo vissuto il problema delle tariffe della telefonia fissa e mobile. Il passaggio da fatturazione mensile a 28 giorni (con dietrofront dopo l'intervento dell'Autorità). Le proposte sono sempre più aggressive e poco chiare nella formulazione.

ADOC è impegnato a far sì che quello della telefonia sia riconosciuto per quello che oggi è, un servizio essenziale, che dovrà essere accessibile e disponibile per tutti i cittadini, a prezzi equi e tutele chiare.

Occorre riformare il settore delle telecomunicazioni, perché il consumatore non sia vittima, oltre che nel pagare costi occulti e non giustificati, anche di "stalking", di recalling da parte del telemarketing. Una battaglia vinta a livello europeo è stata l'abolizione del roaming, che ha visto ADOC impegnato anche nella campagna informativa.

Nel settore **alimentare** assistiamo al fiorire di prodotti "senza" e di produzione alternativa (biologico – biodinamico)

L'etichettatura sempre più dettagliata che, se da una parte fornisce maggiori indicazioni, dall'altra risulta sovraccarica e poco comprensibile.

Assistiamo inoltre alla proliferazione di informazioni di ogni tipo, anche non veritiere, che mistificano oppure demonizzano vari alimenti.

Compito dell'ADOC è quindi quello di orientare il consumatore nella giungla delle informazioni. In questa ottica abbiamo avviato una collaborazione con Federbio, che ha portato all'apertura dello

Sportello BioConosco, un portale informativo sulla produzione ed etichettatura del biologico.

Anche sul fronte della lotta agli sprechi alimentari siamo in prima linea.

Sul tema della tutela della **salute**, dai vaccini al gioco d'azzardo, l'informazione corretta e la sensibilizzazione sono fondamentali.

Il costo dei farmaci di fascia C è oggi elevato, superiore alla media europea, e il mercato della contraffazione è sempre più fiorente.

Altro ambito nel quale ADOC opera è quello dei **viaggi e delle vacanze**, capitolo che incide in modo importante sulle spese delle famiglie italiane. Nonostante la carta dei diritti dei viaggiatori, spesso il consumatore non conosce le clausole contrattuali e fatica a farsi tutelare.

Come ADOC, oltre ad aver stipulato un'alleanza con l'AIIV (Associazioni Italiane Agenzie di Viaggio), effettuiamo regolari campagne di informazione e teniamo aperti canali di dialogo con gli operatori dei servizi di trasporto e della ricezione.

Come riparo dai frequenti fallimenti di tour operator e compagnie di trasporti, oggi, abolito il Fondo Nazionale di Garanzia, sono previste polizze assicurative o fidejussioni bancarie, che non sono sufficientemente normati e si traducono in ulteriori costi per i viaggiatori.

La **mobilità** deve essere **sostenibile** e sicura. Il trasporto pubblico in Italia è carente e costoso, e spinge i consumatori a rivolgersi a soluzioni alternative, meno costose e più sostenibili (car sharing).

Fondamentale poi la nostra opera di informazione sulle norme di circolazione e di educazione alle modalità per ridurre i rischi di distrazioni e incidenti.

La diffusione dell'**intelligenza artificiale** può sicuramente apportare benefici diretti nell'utilizzo di beni e servizi. Ma occorre una definizione della responsabilità e il consumatore deve essere informato circa gli applicativi e avere gli strumenti per il controllo.

Il nuovo regolamento europeo per la **privacy**, in vigore dallo scorso 25 maggio, ha introdotto nuove normative in merito al trattamento e

al trasferimento dei dati personali. Il cittadino deve riconquistare il proprio diritto al consenso. Occorre sostituire l'attuale Registro delle Opposizioni con un Registro universale dei Consensi. Spesso il consumatore fornisce i propri dati con troppa superficialità, senza poter avere conoscenza di come questi vengano raccolti e indirizzati verso attività ignote.

L'**e-commerce** vede l'Italia ad uno degli ultimi posti nell'utilizzo, per l'insufficiente copertura della rete, per la poca conoscenza e utilizzo di strumenti informatici, e per una certa diffidenza che si registra nei consumatori. Occorre che questa tipologia di commercio diventi possibilità di sviluppo per le nostre imprese ed è necessario porre attenzione alla facilità di contraffazione dei marchi.

La **comunicazione**. Bufale, fake e comunicazioni sensazionalistiche hanno invaso anche il mercato dei prodotti di consumo.

Le Associazioni dei Consumatori hanno il dovere di fornire informazioni corrette, equilibrate, oggettive, puntuali e approfondite, sia che si tratti di comunicazione delle azioni promosse a tutela dei consumatori, sia che si tratti di informazioni atte ad orientare il consumatore a compiere scelte responsabili.

## **PROGETTI A ATTIVITÀ, L'IMPRONTA SOCIALE DELL'ADOC**

ADOC ha confermato la sua importante funzione di dare supporto e voce alle fasce più deboli e più disorientate della popolazione, in settori che hanno una grande impatto, non solo economico ma di qualità della vita: energetico, della telefonia, finanziario, dei trasporti, delle assicurazioni.

### **L'ADOC del Trentino**

L'attività prevalente di Sergio, Diego, la cui professionalità è riconosciuta non solo a livello locale, ma anche nazionale, e della new entry Oliviero, è stata ed è garantire l'apertura per 10 ore settimanali, che copre tutti i giorni feriali, dello sportello per i consumatori, presso la sede provinciale di Trento e recandosi con frequenza presso le sedi distaccate della UIL del Trentino a Rovereto, Riva, Cles, Pergine, Strigno e Mezzolombardo.

Durante le attività di sportello, oltre a fornire consigli e dare informazioni, i nostri operatori hanno assistito i consumatori che si sono rivolti ai nostri sportelli. In particolare li abbiamo coadiuvati nella ricerca delle tariffe migliori nel campo della telefonia e per evitare possibili truffe telefoniche come contratti

non richiesti e, inoltre, abbiamo fornito informazioni sulle novità per il mercato dell'energia elettrica e del gas, sulla piattaforma del Sistema informatico integrato (SII), sulla nuova offerta "Placet", oltre a garantire la possibilità di attivare i contratti di Tutela Simile nel mercato dell'energia.

Quando si è reso necessario, li abbiamo assistiti nei contenziosi nei confronti di ditte e società fornitrici di beni o servizi. Abbiamo fornito lo stesso tipo di assistenza ai consumatori che non risiedevano nel capoluogo e, per evitare il disagio di recarsi presso la nostra sede centrale di Trento, abbiamo programmato le presenze presso le varie sedi distaccate della UIL del Trentino.

In particolare abbiamo assistito i nostri associati nelle procedure di conciliazione per le vertenze nei confronti di tutti i gestori dei servizi di telecomunicazioni, Poste, energia.

Con i nostri conciliatori in loco, Sergio, nei confronti delle Società Telecom, Enel, Sorgenia, Poste Italiane ed ENI, Diego di Poste Italiane, e con la collaborazione dell'Adoc Nazionale anche nei confronti dei gestori telefonici (Wind-Vodafone-Tele2-Fstweb- La3 ecc), delle banche, delle assicurazioni e di tutte le società che hanno aderito alla procedura di conciliazione.

Oltre alle presenze, forniamo consulenze telefoniche, che si attestano su una media di 3 al giorno, e risposte alle e-mail di richieste, che sono aumentate dopo la campagna di informazione agli iscritti alla UIL, in collaborazione con i Segretari delle diverse categorie.

Abbiamo partecipato, in rappresentanza delle associazioni dei consumatori, alle riunioni del direttivo della locale CCIAA, del Comitato regionale di sviluppo della previdenza complementare e, sempre in rappresentanza delle associazioni dei consumatori, del comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile istituito presso la locale CCIAA.

Abbiamo partecipato a diversi tavoli su materie di interesse dei consumatori, ad es. con Dolomiti Energia, sui contratti di tutela simile, e il Comune di Trento, sulla questione del ricalcolo delle superfici delle abitazioni ai fini della tassa sui rifiuti.

Abbiamo presentato nostra candidatura all'Osservatorio provinciale della mobilità sostenibile, ma al nostro candidato è stato preferito, in rappresentanza delle associazioni dei consumatori, il candidato di Altroconsumo, associazione che non risulta iscritta all'Albo provinciale delle Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 7 della L.P. 21/04/1009 n. 8.

Alle nostre segnalazioni l'assessore non ha mai risposto.

Abbiamo continuato ad aggiornare quotidianamente il nostro sito [www.adoc.trentino.it](http://www.adoc.trentino.it) con notizie di particolare interesse per i consumatori.

Alcune iniziative ad alto impatto sociale sono quelle attuate per il contrasto alla contraffazione e la tutela di made in Italy, per la sostenibilità e le tecnologie del futuro.

**Siamo uomini o caporali.** Progetto focalizzato al contrasto del “caporalato”, una campagna di informazione e supporto rivolto sia alle imprese che ai lavoratori.

**Io sono originale.** Progetto contro la contraffazione realizzato dalle associazioni dei consumatori e finanziata dal Ministero dello Sviluppo economico. Si è trattato di una campagna informativa ai cittadini, nelle piazze e nelle scuole, circa l’importanza di non acquistare prodotti falsi.

**Progetto di servizio civile nazionale.** Sono stati attivati 12 progetti in altrettante regioni italiane, che hanno coinvolto 96 volontari, in attività di sportello e di indagini sul territorio.

Come ADOC del Trentino Abbiamo aderito al progetto nazionale denominato “**Salva Famiglie**” patrocinato dal Ministero Sviluppo Economico.

Successivamente abbiamo aderito anche al progetto nazionale denominato “**Io sono originale**”, anche questo patrocinato dal Ministero Sviluppo Economico.

- Altra iniziativa che ha suscitato molto interesse, l’iniziativa nazionale, alla quale abbiamo aderito, “**Io non alzo le mani**”, contro la violenza sulle donne.

Abbiamo effettuato, avvalendoci della collaborazione di giovani studenti, ad alcune **indagini sul territorio** su vari argomenti, portandole a conoscenza dei consumatori tramite comunicati stampa affidati ai mass media locali. Tra queste ricerche hanno suscitato un buon interesse quelle riguardanti:

- il confronto dei **prezzi di prodotti biologici** nei principali negozi del capoluogo oltre
- ricerca sull’**olio Evo** - Etichettatura e prezzi;
- il confronto dei **costi dei parcheggi** e di altri servizi rivolti ai turisti nelle zone dei laghi del Trentino;
- dei **prezzi di prodotti postali**;
- dei **prezzi della frutta e verdura** nei principali negozi del capoluogo;
- quella che ha raffrontato i costi da sostenere nel caso in cui ci si rivolga ad una agenzia privata o in una struttura pubblica per le **esequie** del proprio caro.

Abbiamo inoltre aggiornato quotidianamente il nostro **sito web** e prodotto **comunicati stampa** sui vari argomenti di interesse pubblico

Non dimentichiamo il **lavoro di ufficio**: la gestione degli iscritti, degli elenchi, delle pratiche burocratiche, della contabilità, sempre a carico dei soliti noti.

Nel ricordare i principali **canali di finanziamento** delle attività dell'ADOC, che sono:

- il tesseramento
- il 5 per mille delle dichiarazioni dei redditi



- le pratiche di conciliazioni
- i fondamentali contributi da parte delle categorie delle UIL, per i quali ringrazio i Segretari e i rispettivi Consigli Direttivi
- ringrazio Walter Alotti, nostro amico e Segretario Generale UIL del Trentino, per la sua collaborazione e la sua presenza alle nostre iniziative



E adesso ci aspettano nuove sfide. Dobbiamo proseguire nel garantire l'apertura del nostro sportello nella sede di Trento, che vorremmo ampliare garantendo uno sportello fisso a Rovereto e mantenendo le consulenze sul territorio.

Dobbiamo vigilare sui pericoli che incombono, da vari fronti, sul consumatore ignaro e fiducioso, quando non sprovveduto.

E poi abbiamo un altro compito importante, quello di farci conoscere di più.

Dobbiamo ampliare i canali di comunicazione e di diffusione dell'attività di ADOC, nei confronti degli iscritti alla UIL e di tutti i cittadini del Trentino.

Perché siamo bravi, siamo utili e produttivi e professionali, ma per chi non lo sa, è come se non esistessimo, ed è un gran peccato per lui.

Grazie a **Sergio, Diego e Oliviero** per la collaborazione e la pazienza, grazie a voi presenti e buon lavoro a tutti

*Lucia Vinti*

