

EDITORIALE

COSTRUIRE MONDI VITALI CON LA PROPOSTA CONSUMERISTA.



Abbiamo seguito la competizione elettorale osservando con attenzione i protagonisti, le loro proposte, i canali e gli strumenti con i quali essi si rivolgevano agli elettori. Le elezioni del 4 marzo 2018 sono importanti per i risultati che portano: il forte cambiamento della rappresentanza politica nel parlamento e nelle due regioni nelle quali si è votato ma anche perché dimostrano la forte trasformazione dei luoghi e degli strumenti nei quali l'elettore ha scelto di coinvolgersi o è stato coinvolto. Il cittadino si è formato il suo orientamento per la scelta di voto, non leggendo i manifesti elettorali scomparsi dai tabelloni, non nel negozio diventato raro specie nelle periferie, non nei bar e trattorie, sempre più prendi cappuccio e vai, non nel circolo acil sempre meno luogo di informazione, approfondimento, formazione continua e anche se di servizi utili come Caf e Patronato, non nelle cooperative, non nelle sedi dei partiti ridotti di spazi, di dotazioni, di accoglienza. Egli tende a rifugiarsi in casa e ad esporsi alla influenza di chi punta a enfatizzare le notizie di reati ricorrenti contro le cose e le persone alimentando, oltre il reale, le cause di diffusione di un senso di insicurezza. Da solo o nel ristretto ambito familiare viene investito da campagne di denuncia lucidamente predisposte per alimentare aspettative

Economicamente insostenibili e giudizi di parte, chiusi rispetto a disegni e progetti aperti e lungimiranti di dialogo interculturale, di integrazione socio culturale, di accoglienza dell'immigrato, all'insegna del prima gli italiani se non peggio. Oppure chiuso in casa il cittadino consumatore si affida a Facebook e al proprio smartphone e da lì matura la sua scelta tutta virtuale del partito da votare piuttosto che del candidato da scegliere, capita così che a cose fatte alla prima riunione dei candidati ci siano eletti riluttanti a svelare il proprio nome. La partecipazione politica è così vissuta in chiave individualistica. Il cittadino conta perché contribuisce a determinare l'esito delle elezioni ma da soggetto disperso in un contesto dove lui è solo in una folla anch'essa sola.

RIPARTIRE E INNOVARE I CORPI INTERMEDI

A determinare la crisi dei corpi intermedi prima chiarita ci sono stati molti fattori, a partire dalle dirigenze politiche che hanno teso ad ignorarli, e il PD in particolare al riguardo deve interrogarsi se vuole uscire dalla crisi. Uno di questi fattori è stata la rivoluzione tecnologica nelle seguenti tre dimensioni:

La rivoluzione di internet capace oggi di produrre uno spazio sociale in cui è possibile che individui, gruppi sociali, istituzioni interagiscano fra di loro. Internet ha introdotto una novità radicale: alle forme della comunicazione uno-a-uno, propria dei personal media come la telefonia, e uno-a-molti, tipica dei tradizionali media di massa come la radio e la televisione, si è infatti aggiunta la comunicazione multi-a-molti, propria dei cosiddetti social media e in particolare dei Social Network (SNS) come Facebook.

La seconda rivoluzione è quella della telefonia mobile che ha reso lo smartphone una sorta di "appendice del corpo, che permette alle persone, ovunque si trovino, di connettersi liberamente con i propri amici e di accedere alle informazioni». La connettività mobile attribuisce dunque tre caratteristiche all'accesso a Internet e agli altri media digitali: esso è individuale, sempre attivabile e ovunque possibile.

La terza rivoluzione, infine, è quella delle reti sociali. Insieme agli altri fattori questa rivoluzione tecnologica ha concorso a svuotare i luoghi dei corpi intermedi, anche le associazioni dei consumatori per sostituire comunità basate sulla vicinanza fisica con propri legami reali con network sociali basati su legami virtuali più ampi ma più deboli e meno coesi.

Forzando il ragionamento per renderlo più chiaro possiamo sostenere che la rivoluzione tecnologica qui richiamata, data la sua natura di strumento tecnico, così come ha contribuito a svuotare i corpi intermedi, può essere utilizzata per realizzare il percorso inverso, contribuire in modo innovativo a riempire i vuoti accumulati nei corpi intermedi ampi ma più deboli e meno coesi.

RICOSTRUIRE I CORPI INTERMEDI COME LUOGHI DI VICINANZA UMANA INTEGRALE CON IL CONTRIBUTO DELLA RIVOLUZIONE TECNOLOGICA

La prima tappa di questa ricostruzione non può che riguardare il rapporto di adesione delle persone: cittadini, consumatori, lavoratori e famiglie al corpo intermedio: circolo, cooperativa, sezione di partito, associazione, movimento; pertanto per la Lega Consumatori il rapporto con le persone che aderiscono ad essa ovvero i tesserati. Non siamo soli con questo problema, ce l'ha il sindacato, ce l'hanno le acli.

Con onestà dobbiamo ammettere che, come altri per troppo tempo ci siamo accontentati del rapporto per il quale il cittadino consumatore veniva da noi con la sua pratica, noi gliela risolvevamo e lui se ne andava. Ridotto così il rapporto, pur utile, finisce per privare noi lega consumatori della possibilità di fargli la proposta ricca e completa che abbiamo preparato pensando a lui perché diventi protagonista nella costruzione del consumerismo italiano come parte importante e decisiva di uno sviluppo equo sostenibile e solidale, questo in un percorso di declinazione concreta e lineare del Magistero sociale della Chiesa. Pensiamo in particolare alle encicliche "Caritas in Veritate" e "Laudato Si".

PASSARE DALL'INTERVENTO ASSISTENZIALE ALLA PRESA IN CARICO CON PROGETTI PERSONALIZZATI E PER OBIETTIVI DI INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA

Ma facciamo un passo per volta.

Da un triennio insistiamo nel proporre il superamento dell'assistenzialismo nel nostro rapporto con i cittadini consumatori che si rivolgono ai nostri sportelli.

La nostra offerta alle persone e ai nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità, prevede che risolviamo loro il problema diretto per il quale vengono al nostro sportello (e qui sappiamo di poter fare interventi non replicabili da altri perché specifici della nostra proposta consumerista) ma non ci limitiamo a questo. Vogliamo andare oltre, proponiamo loro di prenderli in carico con la modalità dei progetti personalizzati, progetti che puntano al raggiungimento di obiettivi di inclusione sociale e lavorativa. Però i progetti personalizzati non possono essere realizzati da un singolo soggetto e la lega consumatori questo lo sa. Sa pertanto che deve costruire lo strumento adatto per un intervento che richiede più competenze, più risorse, più strumenti

COSTRUIRE LA RETE TERRITORIALE

Sul territorio c'è la possibilità di costruire relazioni con le istituzioni a partire dai comuni, poi c'è una pluralità di soggetti la cui disponibilità va coltivata: comitati di quartiere, uffici parrocchiali, cooperative sociali, imprese, servizi pubblici locali, fondazioni, altri soggetti del terzo settore. Con loro ogni Got della Lega Consumatori è chiamato a costituirsi in rete.

Torniamo ora al rapporto primario: quello con i tesserati. Da un triennio noi insistiamo sulla gestione del tesseramento come pratica del quotidiano. Solo così operando da subito all'inizio dell'anno c'è una personalizzazione del rapporto con il tesserato. Non lo realizzano i Got che prendono le tessere a stagione inoltrata. La novità decisiva oggi è che con la tessera si prende anche la casella postale del tesserato e queste sono inserite nella mailing list del Got e concorrono a formare una mailing list ampia e ricca che può e deve divenire l'asse portante per l'applicazione della rivoluzione tecnologica nel rapporto fra Lega Consumatori e il suo territorio, fra Lega Consumatori e propri aderenti, gli iscritti. Le modalità di applicazione di questa rivoluzione tecnologica sono molteplici e riconducibili a tutte quelle cosiddette di direct marketing.

I CONTENUTI DA METTERE IN CIRCOLO NELLA RETE
La proposta è chiara, i contenuti da mettere in rete sono per: informare, formare e aggiornare per la presenza di servizio (vedi sportelli).
Proporre spunti, riflessioni, incontri, iniziative di formazione sociale cristiana e consumerista.
Proporre approfondimenti, dibattiti, mobilitazione per la presenza e l'azione politica condotta da forza sociale. Tutte e tre queste categorie di contenuti devono circolare nella rete con un rapporto tra di loro equilibrato.

RIFLESSIONE E SPUNTI DELLA LEGA CONSUMATORI LOMBARDA

Il 4 marzo i cittadini hanno eletto i loro rappresentanti in alcune regioni e al Parlamento Italiano. Come espressione del consumerismo italiano la Lega Consumatori non interviene da soggetto in competizione elettorale, ma da soggetto della società civile che intende far sentire la voce dei cittadini consumatori e delle famiglie ai candidati che da eletti gestiranno le istituzioni cui noi guardiamo come luoghi di bene comune per tutte le persone.

Tutto questo fa capo alla scelta anch'essa riconducibile ad un salto di qualità: fare dell'organo direttivo del GOT una squadra con compiti in essa ripartiti perché è così che siamo in grado di passare da associazione intesa solo come servizio a Forza educativa e sociale, a Movimento Educativo e Sociale a Fondamento Cristiano di Cittadini consumatori e utenti.

QUESTO APROCCIO C'ENTRA CON LA POLITICA?
Abbiamo esordito in questo articolo riconoscendo che una delle cause della crisi politica sta nella condizione di solitudine nella quale l'elettore, a differenza del passato, ha gestito la sua partecipazione alla campagna elettorale, lui solo in una folla anch'essa sola. Con la proposta qui illustrata il tesserato e non solo lui, la sua famiglia ad es. entra a far parte di un mondo vivo nel quale la politica è considerata importata e viene praticata come forma esigente di carità e come percorso di costruzione della "polis", la città a dimensione d'uomo per tutti gli uomini.

Pietro Praderi



I consumatori sono anche lavoratori

La parte che scegliamo è quella di rappresentare condizioni e proposte delle persone che sono cittadini, consumatori e lavoratori. Infatti non ci limitiamo alla nostra rappresentanza specifica dei consumatori e cogliamo il rapporto vitale con la condizione dei lavoratori perché la crisi scaturita dal 2008 e che perdura colpisce insieme la figura del consumatore e quello del lavoratore.

Infatti non ci limitiamo alla nostra rappresentanza specifica dei consumatori e cogliamo il rapporto vitale con la condizione dei lavoratori perché la crisi scaturita dal 2008 e che perdura, colpisce insieme la figura del consumatore e quello del lavoratore, dimostrando la realtà dell'invito della Caritas in Veritate, rivolto sia alle organizzazioni dei lavoratori che a quelle dei consumatori, ad approfondire la riflessione sul rapporto tra disoccupazione e povertà.

Nell'ultimo quinquennio il processo di impoverimento ha avuto una forte accelerazione per effetto della crisi del lavoro e occupazionale.

Noi associazioni dei consumatori non siamo prigionieri di una visione pessimistica della società né pauperistica, guardiamo con interesse all'esprimersi di eventi di sviluppo e innovativi, grazie anche alla spinta propulsiva prodotta da Expo, da Industria 4.0, dalla rivoluzione digitale (la comunicazione molti a molti dei social media, la connettività mobile, le reti sociali) così come dalla sharing economy. I dati di sviluppo e di modernizzazione che cogliamo responsabilmente e la sharing economy offrono esempi evidenti in merito ad una accentuazione delle disuguaglianze a danno in particolare del ceto medio insieme certo alla crisi della famiglia: separazioni e divorzi.

Certo in questo contesto le associazioni dei consumatori sono chiamate ad un impegno informativo ed educativo straordinario a partire dal creare il cittadino consumatore informato ma allo stesso tempo rispettoso delle altre figure in gioco e pertanto a rinunciarsi a sedersi sulle comodità frutto di sfruttamento di lavoratori o di evasione delle imposte.

La crisi è sociale e ambientale insieme

Di fatto la maggioranza dei cittadini consumatori e delle loro famiglie avvertono di vivere in una nazione attraversata, come sostiene l'enciclica Laudato Si! non da due crisi, una sociale e una ambientale, ma in realtà da una sola complessa, che è sociale e ambientale. Di fronte ad essa la persona, il cittadino, la famiglia sono in grande misura lavoratore e consumatore, con un rapporto stretto tra le due figure sia sul versante sociale della crisi in atto, sia sul versante ambientale. I temi e i toni della campagna elettorale li abbiamo presenti a partire dalla insistenza sul tema della immigrazione. Tema reale invece è il gelido inverno demografico per di più

contrassegnato dal dato che oltre un figlio su quattro nasce da genitori non sposati. Questo vuol dire che sempre più bambini nascono al di fuori di un progetto familiare definito e a lungo termine che il matrimonio è in grado di garantire.

L'inverno glaciale delle nascite in Italia

Questo vuol dire che il desiderio di avere un figlio prescinde sempre di più da un inquadramento istituzionale del progetto famiglia e questo sopra tutto come conseguenza del fatto che lo stato ha abbandonato la famiglia, infatti mancano gli investimenti sociali e le politiche per la famiglia.

Niente tutele, pochi sostegni, il problema del lavoro e della casa; oltre a non sposarsi, gli italiani diventano genitori sempre più avanti con l'età.

Da associazioni dei consumatori non ci compete l'intervento diretto sul lavoro ma sul resto sì, a partire dalla casa. L'Italia è un paese dove la proprietà dell'alloggio è prevalente, ma i costi della sua gestione sono molti, come registrano gli sportelli delle associazioni dei consumatori e di difficile sostenibilità per la famiglia povera. Molti anziani non riescono a gestire una ricerca di abitazione o la cui pensione non è adeguata agli aumenti dei contratti di affitto. Perdono l'alloggio famiglie povere, caratterizzate da redditi insufficienti, di sottoccupazione e disoccupazione protratta.

Restano in mezzo a una strada famiglie fino a ieri benestanti, che non riescono più a pagare il mutuo. Si ritrovano in mezzo a una strada famiglie di immigrati con un regolare contratto di lavoro, che però i potenziali padroni di casa stimano insufficiente a garantire il regolare pagamento dell'affitto. In Italia gli immobili inutilizzati sono quasi 6 milioni.

Il problema dell'abitare

Sovente i comuni dispongono di alloggi vuoti non assegnabili perché necessitano di lavori di ristrutturazione che gli enti locali non riescono a sostenere. Permangono le situazioni di uso irrazionale o improprio delle case popolari: alloggi grandi abitati da persone che sono rimaste sole, assegnati a persone e nuclei che non ne hanno più diritto perché nel frattempo hanno acquistato una propria abitazione altrove, le occupazioni abusive.

Le associazioni dei consumatori si sono dimostrate attive sul fronte dei mutui riuscendo a concordare in collaborazione con l'Abi il Fondo di Solidarietà per l'abitazione principale e per difficoltà a pagare le rate di mutuo. Però il livello di reddito per accedere è troppo basso e oltre 300.000 famiglie hanno in corso il procedimento di vendita all'asta della propria casa, vendita per la quale non esiste limite al ribasso e questo innesta un grosso problema sociale.

Come espressione del consumerismo abbiamo proposto ai candidati un intervento in più direzioni:

- rendere effettivamente disponibili gli alloggi privati sfitti potenziando sistemi di garanzie ai locatari, rendendo più flessibili le forme contrattuali, facendo leva sulla pressione fiscale, facilitando sistemi di incontro domanda-offerta che non siano solo for profit. Coinvolgere i comuni, la cooperazione e il terzo settore.
- mobilitare il patrimonio pubblico e gli alloggi degli enti locali. Regione e comuni devono interrogarsi se sia economicamente e socialmente meglio gravarsi delle spese per la temporanea ospitalità di gente sfrattata o sulla strada o rendere effettivamente agibili appartamenti bisognosi di ristrutturazione.
- sostenere l'iniziativa cooperativa a proprietà divisa e indivisa anche per la messa a disposizione di case in affitto; perché rispetto agli interventi di edilizia residenziale pubblica produce la responsabilizzazione diretta delle famiglie, impegna il loro stile di vita, produce risparmio di risorse **pubbliche**.

La collaborazione fra istituzioni pubbliche e associazioni dei consumatori in un quadro di sussidiarietà collaborativa

Accanto ai problemi dell'abitare la condizione di vulnerabilità delle persone e dei nuclei familiari è condizionata dal sistema socio sanitario. Come rappresentanza di cittadini consumatori chiediamo allo stato e alle regioni di valorizzare concretamente il principio della sussidiarietà verso i comuni e il loro ruolo e verso le componenti del terzo settore e le loro reti. In particolare è necessario che i soggetti del terzo settore vengano sistematicamente coinvolti con modalità di riconoscimento, rappresen-

za, consultazione, collaborazione e controllo. E' in questo modo che l'iniziativa delle istituzioni nazionali e regionali entrano in rapporto diretto e fecondo con i cittadini, le famiglie, le situazioni di vulnerabilità le opportunità di crescita, di innovazione e di sviluppo.

Sostenere l'impegno di integrazione dell'intervento pubblico e di prevenzione realizzato dalle associazioni dei consumatori e dagli enti del terzo settore.

Sono questi i soggetti con i quali stato, regioni e comuni hanno bisogno di collaborare per raggiungere gli obiettivi dichiarati dalle normative recenti quali la legge delega di contrasto alla povertà la legge per il reddito di inclusione la riforma del terzo settore. Con le reti degli sportelli offerti ai cittadini essi suppliscono e integrano l'operato degli sportelli delle regioni e dei comuni, fruendo dell'apporto generoso del volontariato.

Sono le associazioni dei consumatori, che, con il loro apporto qualificato in attuazione dell'art. 2 comma 461 della legge finanziaria 2008 portano:

- alla diffusione generalizzata delle carte della qualità dei servizi pubblici.
- alla trattazione delle pratiche di segnalazione dei reclami, di composizione pacifica delle controversie nei servizi pubblici.
- alla partecipazione reale dei cittadini alla consultazione, alla collaborazione e al controllo dei servizi pubblici.

La priorità degli interventi per le persone e i nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità.

Spesso i problemi della vulnerabilità e di morosità si intrecciano strettamente con quello degli stili di vita. Dal momento in cui si verifica la contrazione del reddito non sempre segue la scelta della sobrietà che ha cura di scegliere i beni di prima necessità. Le proposte ci sono ma le persone e le famiglie vulnerabili pur avendo almeno un reddito da lavoro hanno problemi pregressi di sovra-indebitamento: cessione del quinto, restituzione di finanziamenti, scoperti bancari da ripianare, prestiti personali... Esiste un problema di natura finanziaria che chiede l'entrata in campo delle associazioni dei consumatori, di volontariato e di enti del terzo settore che intervengono per informare, assistere, tutelare, accompagnare sui problemi di sovraindebitamento e al tempo stesso per orientare ed educare la

persona e la famiglia su un percorso sorretto da progetti personalizzati che vanno oltre la fase assistenziale e puntano su obiettivi di inclusione sociale e lavorativa.

Promuovere gli interventi di sostegno alla famiglia

La scelta dei bonus per la famiglia va progressivamente raccordata in un piano politico nazionale per la famiglia che dia alla famiglia la necessaria sicurezza di avere attenzione e aiuto nell'impegno genitoriale e alle madri lavoratrici una serie di misure legislative che non rischiano di vedere interrotta o rallentata la loro carriera a causa dei figli.

Gli istituti da rendere stabili ed efficaci sono certamente i bonus, il sistema dei congedi da ampliare per le madri e ancora di più per i padri italiani di durata ridicola se confrontati con gli altri padri europei, gli asili nidi e le scuole materne gratuite, riduzioni e vantaggi per l'uso dei servizi essenziali per le famiglie con più figli, il sistema fiscale con il quoziente familiare e le politiche dei servizi pubblici locali con l'adozione del fattore famiglia. Certo tutto questo chiede che si investa di più in termini di PIL L'Italia, sotto la media, arriva al 2% diviso tra agevolazioni fiscali (0,5%), servizi (0,8) e aiuti in denaro (0,7). La Francia va oltre il 3%. Nella campagna elettorale, indipendentemente dai partiti che le propongono, ci sono state proposte serie e sostenibili che qui richiamiamo e che si riferiscono alla famiglia.

Riconoscere la funzione sociale dei caregiver.

La legge recente a sostegno del familiare o persona non professionale che si prende cura di un familiare va meglio finanziata. Essa si accompagna con:

- Inserimento di nuove tecnologie per l'aiuto domestico ed assistenziale delle persone anziane parzialmente o totalmente disabili,
- Potenziamento della medicina geriatrica, di un approccio integrato alle pluripatologie nell'anziano,
- Assistenza domiciliare per gli anziani in tutta Italia, valorizzando l'attività privata di assistenza agli anziani (considerando ogni mese di assistenza anche a fini di contributi previdenziali)
- Adottare un piano sociosanitario nazionale per la non autosufficienza incentrato sulla

- domiciliarità e articolato in funzione del grado di bisogno.
- Definire un piano integrato di interventi a favore delle persone con disabilità, che ne favorisca la vita indipendente e che interessi non solo l'inserimento lavorativo ma anche, ad esempio, l'accessibilità delle case e dei luoghi pubblici nonché la mobilità territoriale.
- Piano nazionale per la non autosufficienza, centrato sull'assistenza domiciliare integrata.
- Istituzione di un numero adeguato di strutture residenziali per anziani con specifici percorsi di integrazione anziani-giovani
- Misure legislative nazionali e regionali per favorire il rapporto fra tempo di lavoro e della mobilità e tempo della famiglia e della relazioni personali e sociali a partire dalla regolamentazione del riposo festivo.

Puntare sulla universalità delle cure della salute

Di particolare innovazione è la dichiarazione sottoscritta dal Ministro della Salute e dal presidente dell'Anzi denominata *Urban health Rome declaration* che riconosce il concetto di salute un elemento imprescindibile per il benessere di una società, non più solo un "bene individuale" ma un "bene comune", che chiama tutti all'osservanza di regole di convivenza civile. Vanno quindi considerate anche le condizioni naturali, ambientali, climatiche e abitative, così come la vita lavorativa, economica e sociale. Tale dichiarazione incentrata su 15 punti concreti è pensata come campo d'azione nelle città e si presta all'esercizio di un ruolo attivo importante delle associazioni dei consumatori.

Abolizione del superticket da 10 euro e revisione della intera normativa per garantire effettiva equità.

Piano nazionale per la gestione delle liste di attesa, promuovendo le migliori esperienze messe in campo da alcune regioni.

Attuazione del nuovo piano nazionale di prevenzione vaccinale.

Introdurre l'obbligo di trasparenza e pubblicità nella contrattazione del prezzo dei farmaci tra AIFA e le case farmaceutiche.

Realizzare una politica organica di gestione di costi standard nel comparto sanitario per razionalizzare la gestione ed evitare gli sprechi.

Proposte specificamente consumeriste

- Per alcuni alimenti (pasta, riso e a breve pomodori) è già esistente l'etichettatura sulla provenienza degli ingredienti. Incentivare una etichettatura trasparente dei prodotti alimentari che riporti la provenienza degli ingredienti e il metodo di produzione.
- Inserire una maggiore regolamentazione della pubblicità degli alimenti a favore di quelli sani, soprattutto nelle fasce di ascolto e durante i programmi destinati ai minori
- Introdurre politiche per disincentivare il consumo delle bevande zuccherate
- Politiche sanitarie puntate alla prevenzione primaria (ambiente, lavoro, stili di vita)
- La ricerca, l'informazione e la sensibilizzazione dei cittadini e degli attori economici sui rischi inerenti l'eccessivo sperpero e l'inquinamento delle risorse ambientali fondamentali (aria, acqua, suolo) per la salute, la sostenibilità di processi produttivi e i cambiamenti climatici, sono strumenti necessari per minimizzare quei rischi
- Attuazione all'inclusione delle persone con disabilità e dei soggetti fragili nella scuola, nel lavoro, nella società, per il diritto ad una vita piena

Contrasto efficace alla speculazione del gioco d'azzardo attraverso:

- Divieto assoluto di pubblicità e sponsorizzazioni: così si frena l'azzardo on line, si libera la stampa e si smette di allettare nuove vittime,
- Trasparenza finanziaria per le società dell'azzardo; contrasto all'infiltrazione malavita e al conflitto di interessi; divieto di finanziamento alla politica
- Eliminazione del machines gambling (slot machines, videolottery) e forti limitazioni alle forme di azzardo con puntate ripetute
- Fissare un tetto massimo all'azzardo; maggior potere a Regioni e Comuni di ulteriori azioni a tutela dei cittadini
- Registrazione delle somme giocate, per ogni

- comune e forma di azzardo; massima pubblicità e consultabilità dei dati per i cittadini
- Abolizione dei concessionari, che incassano centinaia di milioni l'anno senza garantire la legalità e sono in conflitto con le finalità dello stato
- Campagne informative nelle scuole e sui media; avvertenze (come per le sigarette) su tagliandi, schedine, schermi dei dispositivi elettronici
- Obbligare all'utilizzo di una tessera personale per prevenire l'azzardo minorile, impostare limite di spesa, tracciare flussi di denaro sospetti.

La Lega Consumatori ad ogni livello realizza tre presenze contestualmente

La Lega Consumatori è chiamata a costruire oggi il salto di qualità nel modo di pensare e di comportarsi. Lo fa attrezzando ogni sede e ogni sportello per dare accoglienza a chi ha bisogno di interventi di patronato consumerista: problemi di gas, luce, acqua, telefono, treni, aerei, affitti, pratiche commercialmente scorrette, problemi assicurativi, finanziari e bancari, gioco d'azzardo e ludopatia, commercio on line, bollette arretrate, pratiche di bonus gas, tasse rifiuti e circolazione, imbrogli e frodi e così via. Noi non ci fermiamo qui, il salto di qualità nel modo nel modo di pensare e di operare con lo sportello ci porta a gestire l'accoglienza della persona e del nucleo familiare per dare risposta alla sua pratica consumerista e noi sappiamo che il nostro intervento non è replicabile da altri soggetti, ma per andare oltre, l'aspetto assistenziale è farci carico degli altri aspetti che distinguono la condizione di vulnerabilità nelle quali essi si trovano. Sugli aspetti per i quali non siamo nella possibilità di intervenire direttamente noi possiamo svolgere un'azione di informazione, di orientamento, di facilitazione, di accompagnamento e per rendere possibile tutto questo la Lega Consumatori, operando da Movimento educativo e sociale costruisce, alimenta e rende operativa la rete territoriale grazie alla quale la persona e il suo nucleo familiare raggiungono gli obiettivi di inclusione sociale e lavorativa di cui hanno bisogno.

Laura Praderi



Da operatore a operatore

**N
E
W
S**

La durata della prescrizione delle bollette passa da 5 a 2 anni

Deliberazione 97/2018/R/com

Grandi Aziende del comparto energetico avevano ed hanno il sistema di fatturazione carente, non aggiornato, impreciso, sistematicamente in ritardo con la prescrizione delle bollette a 5 anni esse disponevano di una serie di elementi a loro vantaggio con la possibilità di presentare agli utenti delle maxibollette. Per gli utenti vulnerabili tale comportamento si trasformava in vero problema sociale. Dal 1 marzo prescrizione ridotta da 5 a **2 anni** per fatture ritardate e di conguaglio. L'Autorità per l'energia, attua in questo modo le previsioni della legge di Bilancio 2018. A partire dal 1 marzo, dunque, il cliente, per le bollette della luce, potrà far valere tale diritto.

L'autorità per l'energia amplia le competenze e cambia denominazione da AEEGSI AD ARERA (AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE)

All'Autorità per l'energia arrivano le competenze sui rifiuti. La legge di Bilancio ha infatti attribuito le funzioni di regolazione e controllo sui rifiuti all'Autorità per l'energia, che diventa Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera). Il passo formale c'è stato con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del 29 dicembre 2017 della Legge citata.

Le associazioni dei consumatori propongono a IVASS E ANTITRUST l'abolizione delle clausole vessatorie nei contratti che limitano i risarcimenti

No alle clausole vessatorie che limitano i risarcimenti in cambio di sconti. Questa la posizione espressa dalle associazioni dei consumatori durante un incontro con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) e l'Antitrust. Le associazioni hanno espresso "un no comune alle clausole vessatorie in rc auto e nelle garanzie collegate, a fronte del proliferare di clausole contrattuali che limitano i risarcimenti in RC auto e nelle garanzie accessorie (grandine, vandalici e kasco) in cambio di sconti sulle polizze". Dai tavoli di lavoro con le Autorità di settore è dunque emersa "l'univoca e assoluta contrarietà a questo genere di pattuizioni contrattuali".

Arriva l'etichetta per i derivati del pomodoro

Arriva l'etichetta di origine obbligatoria che salva la pummarola Made in Italy dall'inganno dei prodotti coltivati all'estero ed importati per essere spacciati come italiani. Il Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali ha comunicato la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del decreto interministeriale, firmato dai Ministri Maurizio Martina e Carlo Calenda, per introdurre l'obbligo di indicazione [...] Per i coldiretti è un passo importante in avanti.

Obbligo di indicare nella etichetta l'origine del riso e del grano per la pasta

Sono entrati pienamente in vigore, infatti, i decreti firmati dai Ministri Maurizio Martina e Carlo Calenda che consentono ai consumatori di conoscere il luogo di coltivazione del grano e del riso in modo chiaro sulla etichetta.

Decreto attuativo del regolamento europeo 1169 del 2011

L'autorità delle Telecomunicazioni informatizza la gestione delle conciliazioni

La gestione delle controversie si farà online attraverso il Conciliaweb per tutti i Corecom. L'Autorità metterà a disposizione dei Comitati regionali per le comunicazioni una piattaforma tecnologica per risoluzione online delle controversie di telefonia e tlc. I conciliatori non dovranno più recarsi nelle sedi dei Corecom.

Ricorda la clausola "non trasferibile"

Non dimenticare la clausola "non trasferibile" sugli assegni di importo pari o superiore a 1000 euro. Vietata l'apertura di conti o libretti di risparmio in forma anonima e vietato il loro uso se aperti in uno Stato estero. La finestra di tempo per l'estinzione dei libretti al portatore è fino al 31 dicembre 2018

Bollette elettriche: morosità a carico dei consumatori

"Il riconoscimento individuato dall'Autorità per i soli distributori è parziale e attiene ai soli oneri generali di sistema già da loro versati ma non incassati da quei venditori con cui, a fronte della inadempienza di questi ultimi, i distributori hanno interrotto il relativo contratto di trasporto di energia, di fatto sospendendo così a tali soggetti la possibilità di operare nel mercato dell'energia".

"La regolazione precedente", continua la nota, **"impondeva ai venditori la prestazione di garanzie finanziarie in favore delle imprese distributrici** anche a copertura degli oneri generali di sistema. Le pronunce della giustizia amministrativa sostengono che la legge pone in capo esclusivamente ai clienti finali, e non alle imprese di vendita, nè ai percettori degli incentivi, gli oneri generali di sistema, con la conseguenza che **l'Autorità non avrebbe il potere di imporre il citato sistema di garanzie alle imprese di vendita** negando che il rischio di mancato incasso degli oneri generali di sistema da parte dei clienti finali sia dei venditori.

Resta il fatto, però, che, anche se riguarda una minoranza di soggetti e che **la decisione deriva da pronunce della giustizia amministrativa, il discorso non cambia**: il principio resta profondamente sbagliato. Poco importa di chi è la colpa. Sul consumatore vengono caricati **oneri impropri che non dovrebbero gravare sulle famiglie che pagano le bollette**, ma semmai sulla fiscalità generale. Questo

discorso vale per la totalità degli oneri generali di sistema, salvo rare eccezioni, come la componente che finanzia il bonus sociale"

Se vuoi approfondire guarda questo video:

<http://a.msn.com/09/it-it/BBJs9aR?ocid=st>

Codice della strada: da febbraio le multe arriveranno sulla mail certificata.

E se il cittadino non ha una PEC o la sua casella è scaduta?

Verranno utilizzati i metodi tradizionali, ovvero il sistema postale (con l'aggiunta dei costi di notifica). Così ha stabilito il Ministero dell'Interno nel Decreto del 18 dicembre 2017 (in attuazione del decreto legge n. 69 del 2013), con pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del 16 gennaio 2018. In caso di contestazione immediata il guidatore dovrà fornire l'indirizzo della sua casella di posta PEC. Nelle altre situazioni l'indirizzo del proprietario del veicolo sarà individuato dalle autorità ricorrendo ai pubblici elenchi per notificazioni e comunicazioni elettroniche.

Termini di pagamento e impugnazione legati alla notifica.

Si intenderà spedita "nel momento in cui - chiarisce il decreto - viene generata la ricevuta di accettazione" e si riterrà notificata "nel momento in cui viene generata la ricevuta di avvenuta consegna completa del messaggio PEC", indipendentemente dal fatto che la mail sia stata vista o letta dall'interessato.

La comunicazione elettronica dovrà avere come oggetto la dicitura "Atto amministrativo relativo ad una sanzione amministrativa prevista dal Codice della Strada" e dovrà includere come allegato la copia del verbale, sottoscritta con firma digitale, e la relazione di notifica.

Prescrizione buoni fruttiferi postali

Quelli cartacei nominativi si prescrivono a favore dell'Emittente **dopo dieci anni dalla scadenza del titolo**. Quando vi è prescrizione, il titolare del buono oltre la data su indicata, non può più avere il rimborso del capitale investito e degli interessi maturati. Le Poste comunicano che l'importo dei bpf cartacei emessi dopo il 14 aprile del 2001, dopo dieci anni dalla scadenza, sarà versato al Fondo istituito presso il MEF. Quando la cifra sarà versata a

tale ente, non vi sarà più diritto al rimborso.

Per quanto riguarda i **bfp dematerializzati, essi non potranno mai cadere in prescrizione** in quanto verranno rimborsati alla scadenza e l'intero importo sarà accreditato in automatico sul conto di regolamento sia esso conto corrente BancoPosta o Libretto di Risparmio Postale degli intestatari.

Come si fa a sapere se abbiamo un buono fruttifero postale intestato o cointestato?

Basterà recarsi presso un ufficio postale e farne apposita richiesta. Ovviamente vi saranno dei costi da sostenere. Essi varieranno in base al numero di uffici postali che saranno coinvolti in tale ricerca. Le Poste quindi consigliano, onde evitare di sostenere costi elevati e di perdere tempo, di individuare più notizie possibili come la località in cui è avvenuta la sottoscrizione o il periodo anche senza conoscere con esattezza la data precisa.

La problematica legata al calcolo degli interessi che si trova sul retro dei **buoni emessi negli anni 80**, non è da sottovalutare proprio perché non è infrequente che ci sia una discordanza fra la somma che si deve ricevere in base al calcolo degli interessi fatto a tavolino (a penna per capirci) dal titolare del buono fruttifero postale e quello che risulta dal sito della Posta o di Cassa depositi e prestiti.

In poche parole pur scorporando la ritenuta e l'imposta di bollo i conti non tornano, a causa di un evidente errore di calcolo nel sistema. Pertanto il beneficiario del buono fruttifero riceve una somma inferiore rispetto a quella indicata sul retro del buono stesso. In tutti questi casi i possessori di buoni fruttiferi postali, qualora si accorgano dell'errore di calcolo materiale possono chiedere il rimborso della differenza. L'ufficio postale è infatti tenuto a rimborsare il buono in base a quanto previsto dalla tabella a tergo del buono stesso. Non sempre però ciò succede perché recenti fatti di cronaca dimostrano il contrario, ovvero la perpetratazione di raggiri e truffe ai danni dei risparmiatori.

Ecco perché non fidarsi è meglio, e bisogna quindi sempre procedere in prima persona o farsi aiutare a **calcolare materialmente gli interessi**.

Mutuo e credito al consumo: come sospendere le rate nel 2018

L'accordo siglato tra l'**ABI** (Associazione Bancaria Italiana) e **15 Associazioni dei Consumatori** è stato prorogato fino al **31 Luglio 2018**. Questo significa che fino a questa data sarà possibile per le famiglie italiane chiedere alla propria banca, ricorrendo a condizioni oggettive di difficoltà, la **sospensione** del pagamento della **quota capitale** del **mutuo ipotecario** o del **credito al consumo**. L'istanza di sospensione, tuttavia, potrà essere avanzata soltanto nei confronti di quegli istituti che hanno aderito all'accordo: su www.abi.it l'elenco delle banche che hanno aderito. Si tratta di uno strumento che si affianca ad un'altra opportunità offerta alle famiglie: ci riferiamo al "**Fondo di solidarietà**", promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito dalla **Consap**. I due strumenti non si sovrappongono visto che l'Accordo Abi - Associazioni Consumatori affronta situazioni di difficoltà non gestibili con il "**Fondo di solidarietà**". In particolare il Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa consente di beneficiare della sospensione fino a 18 mesi del pagamento dell'intera rata del mutuo (se non superiore a 250mila euro) per mutuatari con ISEE non superiore a 30.000 euro, in situazioni di temporanea difficoltà economica dovuta al decesso di uno dei titolari, ad un grave infortunio/handicap o alla perdita di lavoro.

Grazie a questo accordo è possibile chiedere la sospensione delle seguenti tipologie di finanziamenti:

- **mutui garantiti da ipoteche** su immobili destinati ad **abitazione principale**, ma solo nel caso di sospensione del lavoro o di riduzione dell'orario per un periodo di almeno 30 giorni senza cassa integrazione. Sono inclusi i mutui cartolarizzati, rinegoziati, oggetto di operazioni di portabilità e accollati;
- **credito al consumo** di durata superiore a 24 mesi con piano di ammortamento "alla francese", erogati a persone fisiche a prescindere dalla tipologia del tasso di interesse applicato.

Sono invece **esclusi**:

- i finanziamenti per i quali sia stato accumulato un ritardo nei pagamenti superiore ai 90 giorni, ovvero sia intervenuta la risoluzione del contratto o sia stata avviata da terzi una procedura esecutiva sull'immobile ipotecato;
- i finanziamenti che hanno già fruito di misure di

- sospensione per un periodo di 12 mesi;
- i finanziamenti che fruiscono di agevolazioni pubbliche (nella forma di garanzia, contributi in conto capitale o in conto interessi, ecc.);
- i finanziamenti per i quali sia stata stipulata un'assicurazione a copertura del rischio di insolvenza, purché tale assicurazione copra almeno gli importi delle rate oggetto della sospensione e sia attiva nel periodo della sospensione;
- i finanziamenti assistiti dalla [cessione del quinto](#) dello stipendio o della pensione;
- i finanziamenti strutturati con [carta di credito revolving](#) o come [aperture di credito](#).

L'intestatario del finanziamento può chiedere entro il **31 Luglio 2018** la sospensione della quota capitale del finanziamento per una durata massima di **12 mesi**. La richiesta può essere presentata una sola volta e durante il periodo di sospensione la quota relativa agli interessi dovrà essere regolarmente corrisposta alle scadenze previste dal piano di ammortamento. Ricordiamo in proposito che il **Fondo di Solidarietà** consente di sospendere (per un periodo fino a 18 mesi) non solo la quota capitale della rata ma anche la quota interessi.

Per i soggetti che hanno già usufruito di una sospensione delle rate, per effetto ad esempio di altre iniziative, è possibile usufruire anche di questa attuale moratoria, purché la sospensione concessa non ecceda nel suo complesso i 12 mesi e purché siano trascorsi due anni dall'avvio dell'ultima sospensione ottenuta per lo stesso finanziamento.

L'intestatario del finanziamento può godere di questa possibilità anche se nei suoi confronti risultano **rate scadute e non pagate** fino ad un massimo di **90 giorni** precedenti alla data di richiesta di sospensione.

La sospensione è operativa entro **30 giorni** dall'accoglimento della richiesta da parte del soggetto gestore. Il termine è di **45 giorni** nel caso di finanziamenti cartolarizzati.

E' importante sottolineare che con la sospensione la banca non può applicare interessi di mora, commissioni o spese di istruttoria, a meno che l'intestatario del mutuo o del finanziamento non adempia al pagamento della quota interessi alle scadenze originariamente previste. Inoltre la banca non può chiedere garanzie aggiuntive.

L'intestatario del finanziamento può in qualsiasi

momento richiedere il riavvio del piano di ammortamento. Tuttavia in questo caso non potrà più richiedere la sospensione per eventuali periodi residui. Nel momento in cui il periodo di sospensione giunge a scadenza, il piano di ammortamento riprenderà il suo corso normale, chiaramente con un allungamento della durata pari al periodo della sospensione.

Per poter presentare la domanda di sospensione per la convenzione, è necessario che l'intestatario o uno dei cointestatari del finanziamento sia stato interessato, negli ultimi **due anni** dalla presentazione della richiesta, da uno dei seguenti eventi:

cessazione del rapporto di lavoro subordinato, ad eccezione delle ipotesi di risoluzione consensuale, di risoluzione per limiti di età pensionabile, di licenziamento per giusta causa o giustificato motivo soggettivo, di dimissioni del lavoratore non per giusta causa;

cessazione del rapporto di lavoro configurato come: agenzia, rappresentanza commerciale, contratti di collaborazione continuativa e a progetto, ad esclusione del caso in cui la cessazione sia dovuta a risoluzione consensuale, recesso datoriale per giusta causa, recesso del lavoratore non per giusta causa;

sospensione del rapporto di lavoro o riduzione dell'orario di lavoro per un periodo di almeno 30 giorni, anche in attesa dell'emanazione dei provvedimenti di autorizzazione dei trattamenti di sostegno del reddito (cassa integrazione, ammortizzatori sociali in deroga, fondi di solidarietà);

morte o insorgenza di condizioni di non autosufficienza.

Chi intende fruire della moratoria può compilare e presentare alla banca o alla società finanziaria questa **Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà sulle proprie personali condizioni**.

La dichiarazione sostitutiva dovrà essere sottoscritta da tutti i cointestatari del finanziamento ovvero dagli eredi, esclusi eredi minori, interdetti o inabilitati per i quali interviene il tutore.

Alla dichiarazione dovranno quindi essere allegati quei documenti che attestino i requisiti per la richiesta di sospensione ed in particolare:

documentazione comprovante la cessazione del rapporto di lavoro e le cause della stessa (*ad es.: lettera di licenziamento; lettera di dimissioni; contratto di lavoro dal quale si evinca l'intervenuta scadenza del termine*);

certificato di morte;

certificato rilasciato dall'apposita commissione istituita presso la ASL competente per territorio che qualifica il mutuatario quale portatore di handicap grave (art. 3 comma 3 legge 5 febbraio 1992, n. 104) ovvero invalido civile (dall'80% al 100%);

idonea documentazione dalla quale risulti la sospensione dal lavoro o la riduzione dell'orario di lavoro dell'interessato (*ad es.: certificazione del datore di lavoro; richiesta del datore di lavoro di ammissione al trattamento di sostegno del reddito; provvedimento amministrativo di autorizzazione al trattamento di sostegno del reddito*);

EDUCAZIONE FINANZIARIA, ONLINE IL PORTALE "CURA I TUOI SOLDI"

Portale che avvicina i cittadini ai temi della gestione consapevole del denaro e del risparmio grazie a contenuti di facile consultazione e ad un linguaggio semplice e diretto.

Il progetto, realizzato dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria in collaborazione con numerose Associazioni dei Consumatori (tra cui Lega Consumatori) cerca di dare una risposta all'esigenza di diffusione dell'educazione finanziaria più volte sollecitata dalle Istituzioni e dai legislatori per fornire strumenti di conoscenza, e quindi di tutela, ai piccoli risparmiatori e in generale ai cittadini che debbano affrontare scelte legate alla gestione del proprio denaro. Nel portale, che crescerà nei prossimi mesi, grazie alla collaborazione con partner accademici, quale Adeimf (Associazione Docenti di Economia degli Intermediari Finanziari) e privati, quali Global Thinking Foundation, si possono trovare suggerimenti utili sulla gestione consapevole del proprio denaro, con sezioni dedicate al risparmio, ai servizi bancari, alle carte di pagamento, al credito e ai mutui, alla relazione tra banca e clienti, con un'attenzione particolare alle famiglie, che possono trarre notevole beneficio da una corretta gestione del bilancio familiare, ma anche ai più giovani, con consigli e informazioni sulla moneta elettronica e sui nuovi strumenti per una gestione efficiente della paghetta.

sottoscrizione dell'eventuale terzo garante a titolo personale di una dichiarazione di mantenimento della garanzia pure in presenza della sospensione; ovvero la sottoscrizione da parte di eventuali terzi soggetti datori di ipoteca o pegno di una dichiarazione relativa al consenso a mantenere la garanzia oltre il periodo originariamente pattuito;

documentazione comprovante l'ultimo reddito imponibile delle persone intestatarie del mutuo.

Rimborso Ryanair, come richiederlo

<https://www.moduli.it/rimborso-ryanair-quando-richiederlo-e-come-ottenerlo-13931>



E' un luogo virtuale in cui i cittadini possono orientarsi con facilità nella conoscenza dei prodotti finanziari e degli intermediari con cui interagire, fattore indispensabile per compiere scelte consapevoli e informate.

Tra le caratteristiche del portale la possibilità di accedere alle informazioni per fasi di vita (giovani, famiglie, anziani) e di trovare quindi indicazioni utili rispetto alle reali esigenze collegate all'età.

Ai giovani, ad esempio, viene proposto il tema della pianificazione del proprio futuro economico attraverso informazioni sulla previdenza integrativa. In questa sezione, i visitatori, troveranno non solo informazioni sui prodotti finanziari pensati per questa esigenza, ma anche materiale divulgativo sul tema realizzato dalla Fondazione per far comprendere in modo semplice lo scenario previdenziale italiano.

Inoltre, il portale prevede una sezione dedicata alle persone vittime di usura, nella quale si affronta il problema dell'indebitamento, suggerimenti su come affrontare situazioni di sovraindebitamento e su come prevenire il ricorso a prestiti usurari.

Infine, sarà a breve disponibile una sezione video, nella quale numerosi contenuti del portale saranno fruibili anche attraverso filmati che, in modo rapido, intuitivo e divertente spiegheranno e racconteranno alcuni aneddoti e regole base dell'agire in senso economico.

Maxi Conguagli? No Grazie



Con l'ultima legge di bilancio del 2018 vi è stata inserita una norma che riguarda da vicino i consumatori e argina la cattiva abitudine delle ditte del comparto Energia di effettuare maxi conguagli chiedendo all'utente sino a cinque di consumi non fatturati precedentemente.

Capita spesso che vi sia una certa pigrizia nella rilevazione dei consumi, specie laddove la normativa obbliga il distributore locale di effettuare almeno un tentativo di lettura che tradotto spesso si coniuga nella sistematica applicazione dei presuntivi.

I presuntivi in questo sistema sono una iattura per il consumatore poco accorto che non effettua le autoletture perché se sovrastimate comportano un esborso eccessivo ma se sottostimate potrebbero mettere in ginocchio l'utenza con debiti spesso elevatissimi.

Per evitare ciò la Legge 27/12/2017 nr. 205, la legge di bilancio appunto, all'art. 1 comma 4 prevede che nei contratti di fornitura di Luce Gas e Acqua la prescrizione passi da cinque a due anni come da raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003.

Nello stesso comma viene posta una pietra miliare dei rapporti tra le aziende e consumatori che non sono più sudditi perché ha stabilito che in caso di contestazione dei conguagli il consumatore ha diritto alla sospensione del pagamento finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell'operatore. Il successivo comma 5 pone una clausola che evita le richieste strumentali per cui la sospensiva non si applica qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente.

Però ce da dire che il legislatore è stato timido nell'introdurre questo sacrosanto diritto perché il successivo comma 10 stabilisce uno scadenziario decisamente troppo dilazionato le fatture devono avere scadenza successiva:

per il settore elettrico, al 1° marzo 2018;

per il settore del gas, al 1° gennaio 2019;

per il settore idrico, al 1° gennaio 2020.

Patrizio Negrisolò

fonti:

[1] Legge 27/12/2017 nr. 205 art. 1 commi 4, 5 e 10

[2] raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003

P a s s a p a r o l a

Redazione: Caporedattore Laura Praderi

Collaboratori: Gabriele Costagliola, Angelo Cupisti, Roberto Galbiati, Gianni Giardi, Beppe Iannicelli, Alberto Martorelli, Antonio Mondera, Roberto Praderi, Nino Arciprete, Marco Pirovano, Erika Zanca, Gianni De Vita, Andrea Raiano, Francesco Rainò, Patrizio Negrisolò

Il Comitato è aperto ad altre collaborazioni.

Direttore Responsabile: Pietro Praderi