



consumatori liguria



POSTE ITALIANE S.p.A. - Spedizione in abbonamento postale - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 2 e 3, CNS GENOVA - nr 616 anno 2007

Loano 5 - 6 - 7 Ottobre 2007 Speciale Congresso Nazionale 25 anni dalla parte dei consumatori

Identità, Unità, Indipendenza

I congressi di ogni associazione, oltre a essere il luogo nel quale i soci si pronunciano democraticamente e scelgono il gruppo dirigente e gli obiettivi di organizzazione per i prossimi anni, sono anche l'occasione per presentare all'esterno (alle istituzioni, alle imprese, alle altre associazioni) l'attività sociale svolta e le elaborazioni e le strategie che riguardano i fini più generali di miglioramento della società. Questo Congresso Nazionale di Assoutenti cade nell'anno del 25mo di fondazione e nel 10mo anno di vita della legge sui consumatori e le loro associazioni, anniversari prestigiosi e beneauguranti che ci inducono a presentare alla platea dei delegati, dei consumatori e dei nostri interlocutori un insieme

compiuto di riflessioni sulle prospettive generali del movimento dei consumatori e sugli strumenti per una più efficace tutela del cittadino in quanto consumatore di beni e utente di servizi. Il documento congressuale, che si sviluppa nella forma classica delle tesi affinché ognuno degli argomenti possa essere discusso e emendato, porta il titolo "Identità, Indipendenza e Unità" per sottolineare le questioni fondamentali che Au ritiene debbano essere affrontate in questo particolare momento di crescita del movimento consumeristico del nostro paese.

Identità perché vogliamo rafforzare e radicare un nostro specifico approccio all'azione generale di tutela e di rappresentanza dei consumatori-utenti e del ruolo che

questi assumono nell'arena economico-sociale e nel campo dei diritti di cittadinanza.

Unità perché crediamo che la ricchezza del pluralismo delle idee e delle proposte debba confluire in un progetto comune, quanto meno tra affini, per costruire, con tutta la gradualità, una azione coordinata con l'obiettivo di superare l'attuale diaspora organizzativa delle associazioni dei consumatori.

Indipendenza politica, economica, organizzativa perché vogliamo un movimento dei consumatori in grado di discutere con le altre forme della rappresentanza sociale, economica, politica e istituzionale libero e senza vincoli che non siano quelli del mandato dei propri rappresentanti.

Il saluto di Mario Finzi



Il 25mo anno di vita dell'Assoutenti giunge in una fase molto complessa della storia del consumerismo italiano. Nell'ultimo decennio si è assistito ad una vorticoso crescita del rilievo che il tema della tutela e dei diritti dei consumatori ha avuto nella legislazione nazionale, sulla stampa, nel sentire dei cittadini e della politica nazionale. Nuovi diritti si sono affermati, nuovi poteri sono stati affidati alle associazioni dei consumatori, una nuova responsabilità si fa strada all'interno delle imprese di beni e servizi e un nuovo versante della complessa coscienza civile si afferma tra le nuove e meno nuove generazioni di cittadini e presso i media. Nessuno ha più bisogno di spiegare ai propri interlocutori che cosa sia un'associazione di consumatori, ciascuno dispone di strumenti e di una consapevolezza più forte nella sua vita di utente di servizi e di consumatore di prodotti. L'Assoutenti in questi anni è stata testimone e protagonista di questo processo virtuoso. Mi sento di dire che abbiamo fatto bene la nostra parte, senza dover chiedere l'aiuto di nessuno, e che abbiamo dato un impulso forte e nella direzione giusta per questa crescita. Ora si tratta di essere all'altezza dei ruoli conquistati, dei nuovi compiti, di non essere travolti dalla gravità dell'impegno, di seguire una deontologia inequivoca e netta, di saper rispondere alle esigenze delle sempre più ampie fasce di cittadini che si rivolgono a noi per essere consigliati e assistiti, di saper fronteggiare qualche reazione di coloro che non gradiscono la presenza di questo nuovo, scomodo, soggetto sociale. Dobbiamo, soprattutto, rappresentare un interlocutore ancora e sempre di più valido per le istituzioni, per le categorie e per le imprese e affermare la nostra specifica identità e alterità rispetto alle altre formazioni e parti sociali. Le Associazioni dei consumatori, e l'Assoutenti tra loro, sono consapevoli della necessità di un rafforzamento delle loro strutture e di una presenza sempre più capillare sul territorio, accanto ai consumatori di tutte le regioni, città e paesi. Questo richiederà un processo di riorganizzazione e un esercizio serio di confronto e di collaborazione tra le varie sigle che non potrà fare a meno di esprimersi anche in solide forme federative o, ove possibile, utile e opportuno per conseguire vantaggi ai consumatori, in veri e propri processi di fusione. Il tutto senza perdere il patrimonio di idee e di esperienza che il pluralismo delle associazioni dei consumatori, ognuna con la sua storia e con la sua specificità, è in grado di mettere a disposizione dei cittadini e delle istituzioni. Il lavoro che ci aspetta in questo Congresso è dunque quello di rafforzare la compagine associazionistica, di scegliere la via migliore per attuare questo processo di crescita e di presentarci all'esterno forti delle nostre capacità e della nostra assoluta indipendenza, pronti a confrontarci con gli interlocutori e aperti ai contributi e alle più strette collaborazioni con le altre associazioni dei consumatori. Buon Lavoro.

Mario Finzi
Presidente Nazionale Assoutenti

Il saluto di Pierluigi Bersani



In occasione dei 25 anni dalla fondazione dell'Assoutenti, non potendo essere presente, desidero comunque salutare i delegati, il Presidente e tutti i partecipanti al Congresso. Il movimento consumeristico in questi 25 anni ha conosciuto una profonda evoluzione ed è divenuto un soggetto maturo e responsabile del suo crescente ruolo nella società italiana. Questo governo non ha mancato di favorire tale ruolo e di darne riconoscimento, in particolare per avergli demandato, per la prima volta, la facoltà di stipulare accordi con effetti erga omnes. All'Assoutenti, che ha da sempre colto, come filo conduttore delle sue politiche, l'importanza della liberalizzazione dei mercati e dello sviluppo di una reale concorrenza per garantire i diritti dei consumatori, auguro di proseguire con sempre maggiore forza e con successo su questa strada e formulo al suo Congresso i migliori auguri di buon lavoro.

Pierluigi Bersani
Ministro dello Sviluppo Economico

a pagina 3:

- o **Comunicato urgente agli iscritti: convocata il 21 Settembre 2007 - Genova Star hotel - l'assemblea ligure dei delegati**
- o **Avviso importante agli utenti Iride ex-Amga: partono i rimborsi per le tariffe del gas**

Tesi 1 Identità

chi rappresenta i consumatori e utenti?

Abbiamo bisogno di definire con esattezza il profilo delle associazioni dei consumatori e i confini della rappresentanza di questo nuovo soggetto sociale, per ottenere una sorta di mandato esclusivo per quanto attiene la tutela del cittadino quando sono in gioco i suoi diritti come “**consumatore/risparmiatore**” di beni e come “**utente/contribuente**” di servizi pubblici e privati. Questo comporta innanzitutto un approfondimento sotto il profilo culturale e giuridico per delineare le eventuali innovazioni e modifiche da introdurre anche per via legislativa al fine di identificare con certezza:

- a) chi si vuole tutelare
 - b) con che strumenti gli si vuole assicurare adeguata protezione
 - c) chi e in che modo lo rappresenta.
- In secondo luogo affermare una identità e una specificità dell'Assoutenti che la distingua per il suo modo, le sue politiche, le sue scelte su come svolgere questo ruolo di tutela e di rappresentanza.

Proposte:

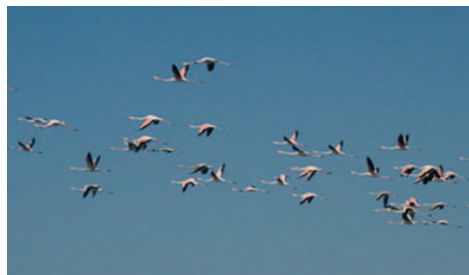
- a) favorire l'introduzione, per via legislativa, di accordi aventi efficacia *erga omnes* tra associazioni di consumatori e associazioni di imprese produttrici di beni o erogatrici di servizi.
- b) rivedere le procedure di partecipazione dei consumatori alle scelte macro-economiche del Governo. E' arrivato il momento di una vera concertazione delle politiche economiche tra le rappresentanze di tutti i soggetti che vi concorrono: le Istituzioni, le imprese, i lavoratori, i consumatori.
- c) elaborare una proposta completa di protezione giuridica del consumatore che preveda la promozione effettiva dell'ADR e della Class Action quale efficaci strumenti di tutela sia sotto il profilo individuale che collettivo e di risarcimento del danno.
- d) PER QUANTO ATIENE ALLA RAPPRESENTANZA, tema che è trasversale alle tre tesi, si deve prendere atto di una situazione di dispa-



rità tra quella, costituzionalmente protetta (ma mai definita legislativamente), dei lavoratori, quella variamente regolata dalle leggi nazionali e regionali per i consumatori e quella, costituita da atti interni e privati, degli imprenditori. Per cui da un lato si dovrebbe parlare di riforma complessiva del sistema della rappresentanza dei soggetti economici e dall'altro, per quanto attiene quella dei consumatori, vanno rivisti gli attuali criteri di accesso al CNCU e di riconoscimento della rappresentatività.

Tesi 2 Unità

tanti e diversi ma federati e uniti



Gli altri soggetti della rappresentanza sociale, i rappresentanti politici e le istituzioni non perdono occasione per rinfacciarci l'attuale divisione e frantumazione della rappresentanza consumeristica salvo poi ad essere i primi a frantumarsi e dividersi, con l'eccezione delle dichiarazioni di principio, soprattutto in politica ove per la verità si è avviato, per ora, il più importante tentativo di mettere insieme i due più grossi partiti del centro sinistra tuttavia accompagnato da fuoriuscite e nascita di altri partiti. Appare altrettanto fuori luogo che analoghe critiche pervengano da autorevoli fonti del mondo dell'impresa, essendo per primi in difficoltà proprio gli imprenditori e il mondo del lavoro in generale (vedasi le proteste per l'esclusione dai tavoli di concertazione degli artigiani, dei lavo-

ratori autonomi, dei lavoratori dipendenti rappresentati dai sindacati non confederali, etc.) dove decine e decine di sigle proliferano nel nome del pluralismo e della democrazia e dove, per citare i casi più eclatanti e paradossali, si arriva, come nel trasporto aereo, a nove sigle sindacali per rappresentare un singolo profilo professionale: quello dei controllori di volo. Nel respingere dunque al mittente le interessate accuse sulle nostre divisioni non possiamo tuttavia eludere un problema di fondo: fino a quando il pluralismo è una ricchezza e quando invece si trasforma in un freno, un peso e un limite alla tutela degli interessi dei nostri rappresentanti? Semplificando si potrebbe affermare che il pluralismo delle idee è il lievito di ogni movimento e quindi anche di quello dei consumatori mentre il pluralismo organizzativo che dovrebbe dare gambe a quello delle idee spesso nasconde, anche per i consumatori, ragioni di bottega e particolarismi che riducono la coesione e la forza e la conseguente capacità di azione e proposta del movimento. In verità il fenomeno del proliferare organizzativo in ambito consumeristico ha cause complesse e non tutte ascrivibili

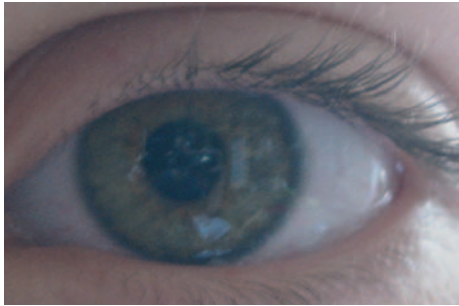
a fenomeni negativi e va quindi prevista, nell'ambito di un processo di semplificazione, una gradualità e una forma dello stare insieme che valorizzi e non mortifichi le varie esperienze.

Proposta:

AU è stata la prima a porre, proprio qui a Loano, l'esigenza di una riflessione sull'unità tra associazioni dei consumatori superando le attuali aggregazioni in essere (Intesa, Consumatori Indipendenti, ecc.) e si è fatta promotrice di un nuovo patto federativo caratterizzato dalla massima apertura. Questa proposta si basa sul riconoscimento reciproco del ruolo che nel corso degli ultimi 25 anni le associazioni dei consumatori hanno svolto e sulla necessità/opportunità di realizzare un modello di organizzazione federalista dove sono chiari i poteri delegati alla “struttura federale” e quelli di competenza delle organizzazioni aderenti, sia sotto il profilo delle materie (risparmio, trasporti, servizi pubblici, commercio, ecc.) che delle strutture organizzative e delle risorse da mettere a fattor comune o lasciare distinte.

Tesi 3 Indipendenza

autonomi da politica e imprese



Un neonato soggetto sociale che da segno di svilupparsi vigorosamente è oggetto di attenzioni interessate da parte di chi rappresenta le istituzioni e gli altri interessi economici e sociali. Un'attenzione che in alcuni casi si può trasformare in invadenza e condizionamento anziché aiuto e supporto. Noi siamo "interessati" a strutturare relazioni mature tra chi rappresenta i consumatori e chi rappresenta imprese e istituzioni, dove la pari dignità e la non ingerenza negli affari interni, a partire dalla determinazione dei gruppi dirigenti, sono pre-requisiti indispensabili per il dialogo. Al fine di assicurare tali relazioni traspa-

renti, libere e propositive sono dunque condizioni imprescindibili i seguenti elementi distintivi:

d) assoluta autonomia economica e finanziaria sia dal sistema politico che da quello della imprese. Il primo può condizionare, tramite la discrezionalità dell'apparato politico e burocratico, i flussi delle risorse, il secondo configge sia con la normativa che la deontologia consumeristica, potendo condizionare comportamenti e introdurre elementi di conflitto di interessi e contraddittorietà;

e) assoluto rispetto dei campi di intervento dei diversi soggetti operanti nella società (partiti, sindacati, organizzazioni religiose, ambientaliste e professionali) evitando invasioni, a volte reciproche (vedasi la promozione di formazioni politiche da parte dei consumatori e la promozione di associazioni dei consumatori da parte dei politici) e fenomeni di eterodirezione quando i valori e i gruppi dirigenti vengono definiti in sedi diverse da quelle proprie delle associazioni.



Proposte:

a) costituzione del fondo consumatori alimentato dalla libera e autonoma contribuzione degli utenti dei servizi e dai consumatori di beni (es. ogni utente indica una somma in bolletta da destinare alle associazioni) e da quote del fondo antitrust con obbligo di rendicontazione;

b) divieto di ricevere (e anche di elargire) contributi da partiti, sindacati, imprese;

c) Risoluzione dei conflitti di interesse, istituendo incompatibilità tra incarichi imprenditoriali, politici, sindacali da un lato e associativi nei consumatori dall'altro.

25° Congresso Assoutenti convocata l'assemblea dei Delegati liguri

È convocata per **Venerdì 21 settembre** allo **Starhotel President** (Genova Brignole) l'assemblea degli iscritti della provincia di Genova e l'Assemblea Regionale dei delegati per eleggere i partecipanti al 25° Congresso Nazionale di Assoutenti. Sono invitati a partecipare i rappresentanti delle altre Associazioni di consumatori e utenti, delle Associazioni sindacali dei lavoratori, dei professionisti e degli imprenditori, delle Istituzioni.

Programma dei Lavori

Ore 15.30 **Assemblea degli iscritti della Provincia di Genova**

Ore 16.30 **SIAMO TUTTI CONSUMATORI?**

Intervista Pubblica alle Istituzioni, alla politica, alle imprese, al sindacato

Conducono: Mario Paternostro (Direttore Primo Canale), Furio Truzzi (Presidente Assoutenti Liguria ONLUS)

Sono stati invitati: i Parlamentari liguri Giovanni Berneschi (Presidente CARIGE), Claudio Pontiggia (Presidente Lega Coop), Paolo Odone (Presidente Camera di Commercio), Patrizia De Luise (Presidente Confesercenti), Carlo Castellano (Presidente Esaote), Renata Oliveri (Consigliere provinciale), Carmen Muratore (Consigliere regionale), Cristina Morelli (Consigliere regionale) Marcello Danovaro (Consigliere comunale), Pasquale Ottonello (Sindaco Municipalità Medio Levante), Paride Batini (Console CULMV), Maurizio Maresca (Consigliere del Sindaco per la riforma dei servizi pubblici), Michele Marchesiello (Magistrato), Stefano Savi (Presidente Ordine Forense Genovese), Sergio Migliorini (Segretario Generale CISL Liguria), Guido Fassio (Segretario Regionale Ligure CGIL Trasporti).

Ore 18.30 **Assemblea Regionale dei Delegati**

La Segreteria Provinciale

La Presidenza Regionale

Avviso importante agli utenti gas di Iride ex Amga: grande vittoria dei consumatori

Dopo tre anni e mezzo di iniziative, battaglie, manifestazioni, richieste di intervento all'Auto-rità dell'Energia Elettrica e del Gas (AEEG) sollecitata ad intervenire dalle associazioni dei consumatori, la società IRIDE - AMGA ha capitolato riconoscendo di dover restituire circa 18 milioni di euro ai suoi quasi 300.000 utenti gas con tariffa T1 (cucina e acqua calda) e T3 (termoautonomo).

PERCHÉ IRIDE EX AMGA DEVE RIMBORSARE I SUOI UTENTI? Perché per ben 4 anni termici (dal 2002 al 2006) ha applicato tariffe non conformi alle decisioni dell'AEEG.

QUANTO DEVONO AVERE INDIETRO GLI UTENTI GAS?

Gli utenti titolari di contratto cucina e acqua calda circa 40 euro, quelli con contratto termoautonomo circa 90 euro.

COME VERRANNO RIMBORSATI GLI UTENTI GAS?

Coloro i quali sono ancora forniti da IRIDE EX AMGA verranno rimborsati in due scaglioni: il 1°, relativo agli anni 2002-2004, verrà erogato con le bollette di conguaglio consumi nel periodo compreso tra agosto 2007 e maggio 2008; il 2°, riguardante il periodo 2005-2006, tra maggio e ottobre 2008. Coloro i quali avessero cambiato fornitore dovranno presentare apposita domanda ritirabile presso le associazioni dei consumatori e indicare le modalità del rimborso (assegno, bonifico, contante).

PER LA PRIMA VOLTA UNA AZIENDA DEL GAS È COSTRETTA A RIMBORSARE I PROPRI CLIENTI!

GRAZIE ALLA:

• **TENACIA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

• **DETERMINAZIONE DEGLI UTENTI CHE A MIGLIAIA HANNO SUBBISSATO DI RICHIESTE DI CONGUAGLIO IRIDE EX AMGA**

• **VIGILANZA DELL'AEEG CHE HA CONDANNATO L'AZIENDA PER AVER APPLICATO TARIFFE INGIUSTE.**

PER SAPERNE DI PIÙ 800 180 431

Congresso Nazionale Assoutenti "Giornate di Loano - 2007"

Tradizione e Multimedialità al doppio appuntamento di Assoutenti: il Ministro dell'Ambiente Alfonso Pecoraro Scanio e il Ministro Affari Regionali e Autonomie Locali Linda Lanzillotta, in videoconferenza con Loano

Questo ottobre a Loano un doppio appuntamento da inserire nell'agenda dei consumatori: oltre alle tradizionali "giornate", momento di riflessione sulle politiche consumeristiche attuate in Italia e in Europa al loro secondo anno, si svolgerà il congresso nazionale di Assoutenti e sarà anche l'occasione per festeggiare i 25 anni di attività dell'associazione che dal 1982 lavora per i consumatori e in particolare per gli utenti dei servizi pubblici a partire da quelli del trasporto ferroviario e locale. Tre i filoni tematici proposti alla riflessione dei partecipanti: "Identità, Unità e Indipendenza", tanti gli ospiti con la presenza di autorità politiche e economiche nazionali e locali, che intervengono direttamente e a distanza, in modo virtuale, con videoconferenza. Le nuove tecnologie porteranno a Loano il Ministro dell'Ambiente, **Alfonso Pecoraro Scanio**, al quale spetterà la chiusura dei lavori della prima giornata del 5 ottobre che si svolgerà a Borghetto Santo Spirito nella vecchia Sala Consiliare e che vedrà dibattere e intervenire sul tema: "Il turismo tra diritti e sostenibilità: spiagge, seconde case e tutela dei consumatori" i principali protagonisti del settore, dagli agenti immobiliari, al sindacato degli stabilimenti balneari, dagli albergatori alla confedilizia. L'incontro moderato dal Vicepresidente Nazionale di Assoutenti **Gianluigi Taboga** si concluderà con una serata dedicata alla musica classica con il **Maestro Alberto Fantino** dell'orchestra sinfonica della RAI. La mattinata di sabato 6 ottobre si aprirà a Loano nella prestigiosa sede di Palazzo d'Oria, con la tavola rotonda dedicata al rapporto tra consumatori e tutela giuridica. Verrà affrontato il tema: "Dall'ADR alla Class Action: risarcimenti individuali e collettivi quale tutela giuridica" con gli interventi del Presidente della Commissione

Giustizia della Camera dei Deputati onorevole **Pino Pisicchio** e del Direttore Generale Armonizzazione del Mercato e Tutela dei consumatori - Ministero dello Sviluppo Economico - **Antonio Lirosi**. A moderare il dibattito **Furio Truzzi** - Presidente Assoutenti Liguria ONLUS, con altri importanti interventi a cura di **Massimiliano Dona** - Presidente dell'Unione Nazionale Consumatori, **Carlo Praderi** - Presidente Lega Consumatori e **Marco Ramadori** - Presidente CODACONS. Nel pomeriggio l'attività del congresso riprenderà con il tema: "Le autorità di regolazione nei trasporti e nei servizi pubblici locali", dove sono stati invitati **Maurizio Beretta** - Direttore Generale Confindustria, **Letizia Moratti** - Sindaco di Milano, **Marta Vincenzi** - Sindaco di Genova, **Mauro Moretti** - Amministratore Delegato Trentitalia e **Alessandro Ortis** - Presidente Autorità Energia Elettrica e Gas. A sostenere il punto di vista dei consumatori **Antonio Longo** - Presidente del Movimento Difesa del Cittadino e **Carlo Pileri** - Presidente dell'ADOC. Le conclusioni in collegamento video saranno a cura di **Linda Lanzillotta** - Ministro Affari Regionali e Autonomie Locali. La sera sarà animata dal cabaret di **Enrique Balbontin** e le sue lezioni di savonese. La mattina del 7 ottobre avrà seguito la giornata istituzionale di Assoutenti con l'insediamento della Presidenza, il dibattito congressuale fino all'elezione degli organismi statuari. Un particolare ringraziamento a **Angelo Vaccarezza** - Sindaco di Loano, **Santiago Vacca** - Sindaco di Borghetto Santo Spirito e **Nicoletta Marconi** - Assessore al turismo di Loano per l'ospitalità offerta. A **Margherita Bozzano** - Assessore al Turismo e **Renzo Guccinelli** - Assessore Sviluppo Economico in rappresentanza della Regione Liguria.

Raccomandata 1
recapito in un giorno

Posteitaliane

È nata Raccomandata1 che consegna la corrispondenza più urgente e importante in un solo giorno lavorativo oltre quello di spedizione e permette di sapere per sms e posta elettronica dove si trova l'invio in ogni momento. Raccomandata1 può essere spedita dagli uffici postali con sportelli o aree PT Business di Torino, Genova, Milano, Verona, Bologna, Firenze e Roma e utilizzata per gli invii all'interno di queste città oppure tra di loro. Si possono spedire plichi fino due chili di peso. Il recapito viene realizzato dal lunedì al sabato; se il primo tentativo non va a buon fine si può concordare una seconda consegna. Se il destinatario non concorda la seconda consegna, la Raccomandata1 può essere ritirata presso l'ufficio postale indicato sull'avviso lasciato nella cassetta della posta dove rimarrà in giacenza gratuitamente per 15 giorni. In caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro, la spedizione viene restituita al mittente gratuitamente. Sono previsti 3 scaglioni di prezzo: fino a 250 grammi: 6 euro; da 250 grammi a un chilo: 9 euro; oltre il chilo e formati non standard: 12 euro. I prezzi indicati sono Iva inclusa (che può essere scaricata dai possessori di partita Iva).

consumatori liguria

Registro Stampa n°17/05 del 21/10/2005
Autorizzazione del Tribunale di Genova

Editore

Assoutenti Liguria

Via Colombo, 7/5 16121 Genova
Tel. 010/540256 - Fax. 010/8602428
www.assoutenti.liguria.it
info@assoutenti.liguria.it

Direttore Responsabile

Antonio Longo

Hanno collaborato a questo numero

Roberta Argento
Claudio Ballerini
Santino Camonita
Francesco Conti
Gianluigi Taboga
Furio Truzzi

Stampa

Algraphy Tipolitografia
Passo Ponte Carrega, 62/R - Genova



1947 - 2007 Omaggio a Ferruccio Parri primo Presidente del Consiglio