

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

26.

SEDUTA DI MARTEDÌ 21 GIUGNO 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **SIMONE BALDELLI**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:			
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3	Cavallo Federico, <i>responsabile delle relazioni istituzionali di ALTROCONSUMO</i> ..	10, 15, 16
Audizione di rappresentanti delle associazioni ADICONSUM, ADOC, ADUSBEP e ALTROCONSUMO:		Delle Site Carlo, <i>componente del direttivo di ADUSBEP</i>	8, 15
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16	De Masi Carlo, <i>presidente di ADICONSUM</i>	3, 5, 14
Alemanno Maria Soave (M5S)	12	Tascini Roberto, <i>presidente di ADOC</i> ..	6, 13, 14, 15
Battilocchio Alessandro (FI)	13	Zanella Federica (Lega)	13

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
SIMONE BALDELLI

La seduta comincia alle 11.05.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna è assicurata attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso, nonché via *streaming* sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

(Così rimane stabilito).

Audizione di rappresentanti delle associazioni ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF e ALTROCONSUMO.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione di rappresentanti delle associazioni ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF e ALTROCONSUMO, nelle persone di Carlo De Masi, Roberto Tascini, Carlo Delle Site e Federico Cavallo.

Ricordo che la seduta odierna si svolge nelle forme della libera audizione ed è aperta alla partecipazione da remoto dei componenti della Commissione, che ringrazio, così come ringrazio l'onorevole Battilocchio che è in presenza.

Saluto e ringrazio le associazioni dei consumatori che hanno accettato il nostro invito. Si tratta delle associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. Oggi ascolteremo le prime quattro. Avevamo convocato anche ACU che per ragioni organizzative non è riuscita a essere presente a questo incontro. Cercheremo di recuperare l'appunta-

mento con tale associazione nel corso degli incontri successivi.

Daremo la parola a ognuno dei rappresentanti delle associazioni in modo che ciascuna possa presentare alla Commissione la propria attività. Vi chiedo nome e cognome, l'associazione che rappresentate, il numero di iscritti e le attività principali che svolgete. Faremo un giro di tavolo, tenendo presente che i nostri lavori sono contingentati dall'apertura dei lavori dell'Assemblea, per cui vi chiedo di stare nei tempi di una decina di minuti ciascuno, se è possibile. Se ci sarà il tempo per le domande dei commissari verificheremo se sarà possibile fornire risposte immediate ovvero per iscritto in un momento successivo. Si tratta di un primo ciclo di ascolto. Come sapete bene, soprattutto chi ha partecipato alla Giornata mondiale dei diritti del consumatore, noi finora abbiamo proceduto all'ascolto delle Autorità garanti e regolatorie cui sono assegnate competenze sulla tutela dei consumatori. Nella presente e nelle prossime sedute l'attenzione è puntata sulle associazioni dei consumatori, almeno per un primo incontro, anche per verificare la loro attività, la loro efficacia e la loro rappresentatività all'interno del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, l'organo demandato a dialogare con il governo su tali materie.

Do la parola al dottor Carlo De Masi.

CARLO DE MASI, *presidente di ADICONSUM*. Grazie per questa opportunità, un saluto a lei, agli altri membri della Commissione e a chi ci segue. Sono Carlo De Masi, presidente di ADICONSUM e rappresentiamo circa 40 mila iscritti.

In occasione della celebrazione della Giornata mondiale del consumerismo – avete anche proposto di istituzionalizzare una Giornata nazionale e di questo ringra-

ziamo – ero intervenuto, a nome delle venti associazioni, sottolineando alcuni temi e pregando di avviare le consultazioni anche con le associazioni dei consumatori, cosa che oggi stiamo facendo. Sappiamo tutti che siamo in una fase fortemente emergenziale dove i cittadini consumatori purtroppo rappresentano l’anello debole della catena. La questione climatica, la pandemia e il conflitto in atto stanno aggravando le situazioni che ogni giorno dobbiamo gestire. Il mondo intero sta cambiando sul piano dei modi produttivi, sociali e di sviluppo e quindi anche il consumo si deve adeguare sia rispetto ai temi anche nuovi che dobbiamo affrontare sia rispetto ai modelli di rappresentanza. Abbiamo sì un organismo che è il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti ma credo che dobbiamo ripensare anche l’impostazione e i finanziamenti per sostenerci. Sono cosciente che la Commissione ha poteri limitati a quanto la delibera istitutiva ha stabilito, però siccome siamo in un’assise politica e noi non abbiamo molte opportunità di incrociare le assise politiche o istituzionali se non per singole tematiche e stiamo ragionando di come si deve riformare il consumerismo e come lo dobbiamo ripensare, vorrei anche svolgere qualche considerazione, pur nei dieci minuti concessimi, di carattere più generale. Lo faccio in maniera disarticolata e sintetica, andando per flash sulle diverse tematiche, riservandomi, così come lei ha detto, di far pervenire un documento completo – che mi auguro possa essere condiviso da tutte le associazioni – non sulle cose che dirò io ma mettendo assieme le cose che ogni associazione dirà, anche per facilitare il vostro compito. Auspico che si possa riuscire a sintetizzare in un documento comune le cose che dobbiamo riformare.

Credo che oggi ci sia bisogno di un ruolo partecipativo delle associazioni dei consumatori, cosa che non avviene, attraverso un vero e proprio *new deal* del consumerismo anche per l’Italia. Lei ricordava la nascita del consumerismo negli Stati Uniti, nel nostro Paese dobbiamo a mio avviso operare per una rinascita della tutela del consumatore. A circa 25 anni dalla legge isti-

tutiva, la n. 281 del 1998, la vera essenza è lo stare a fianco del cittadino. Noi lo abbiamo fatto in questi anni, con molte difficoltà, con scarsissimi mezzi, con quello che ci è stato concesso di poter fare, perché il mondo da allora è cambiato e sta cambiando repentinamente, si sono liberalizzati quasi tutti i servizi, a partire da quelli essenziali, siamo in presenza a volte di speculazioni, di abusi, di truffe, di tutta una serie di problematiche per cui credo che dobbiamo intervenire. Basti pensare a temi quali la salute, l’alimentazione, il credito, le assicurazioni, l’energia, i trasporti. La politica ha purtroppo delegato alle sole armi, non sempre efficaci, delle Authority per contrastare le anomalie e le scorrettezze che prima citavo. Al riguardo, proponiamo di assegnare più poteri sanzionatori alle diverse Authority, eliminando però i contrasti fra le stesse, come a volte avviene. Su alcuni provvedimenti le stesse Authority vanno in contrasto fra di loro. Invece, ai fini della prevenzione, andrebbero istituite campagne informative o comunicative istituzionali su tematiche di interesse generale. Ad esempio le questioni dei costi energetici, del risparmio e dell’efficientamento, della scelta dei nuovi fornitori sul mercato libero, ormai alle porte anche per i privati, se non ci saranno ulteriori rinvii, degli utilizzi di impianti rinnovabili o di apparecchiature in luogo o in alternativa ai sostegni economici, perché potrebbero dare impulso a una ripresa produttiva e occupazionale del Paese. Questo vale anche per tutti gli altri beni e servizi, perché molti cittadini-consumatori sono ancora impreparati o, come vengono definiti, vulnerabili, perché c’è tutta una categoria di cittadini che hanno queste difficoltà. Dobbiamo accelerare il ruolo di « Mister prezzi » che è stato reintrodotta recentemente e replicarne l’istituzione anche a livello periferico, proprio per controllare tutta una serie di speculazioni e abusi che spesso avvengono rispetto ad aumenti ingiustificati dei prezzi, anche su beni di prima necessità. Dobbiamo semplificare la modulistica dei contratti da sottoscrivere – mi riferisco ai contratti assicurativi, bancari, dei servizi, della telefonia

– eliminando tutte le clausole vessatorie e soprattutto le cosiddette modifiche unilaterali da parte delle aziende. Ogni tanto a tutti noi arriva una comunicazione dove il contratto, che abbiamo sottoscritto in maniera bilaterale, viene unilateralmente modificato dalle aziende. Dobbiamo prevedere più chiarezza sui quesiti relativi alla commercializzazione dei dati, preoccupandoci, soprattutto in questa fase di forte trasformazione in cui la rete impera, della massima tutela degli stessi e della loro custodia, introducendo una clausola di ripensamento anche per i contratti relativi agli investimenti finanziari. Lo possiamo fare per comprare un frigorifero o una lavatrice, ma se un pensionato va in banca e sottoscrive un contratto finanziario e quando torna a casa il figlio o la moglie gli dicono che ha sbagliato, non può ripensarci. Ciò è molto strano. Sempre sul versante degli investimenti finanziari, dovremmo prevedere anche una MIFID del consumatore, con una sorta di reciprocità. Come la banca fa la MIFID chiedendo alcuni elementi, così il consumatore potrebbe riservarsi di chiedere gli stessi elementi alle banche, rispetto alla tipologia degli investimenti. Dovremmo regolamentare, per quanto possibile, la materia dell'obsolescenza programmata. Rispetto alla questione energetica, di grande attualità, a nostro avviso bisogna completare celermente gli iter burocratici per la costituzione delle comunità energetiche per l'autoconsumo singolo e collettivo, agevolando anche la costituzione di gruppi d'acquisto, specie se sono solidali, perché in questo momento impera l'offerta ma la domanda non ha nessun potere, se non singolarmente, neanche di scegliersi il fornitore perché si prefigura la questione delle aste che a noi tanto disturba perché l'asta significa che la assegnano d'ufficio, invece se è liberalizzazione deve scegliere chi domanda.

Dovremmo istituire – e questa è una proposta – una sorta di Commissione di garanzia a favore dei cittadini-consumatori per poter effettuare un monitoraggio e controllo sull'applicazione delle normative; sul rispetto delle delibere delle Authority – perché non sappiamo se vengano rispettate

o meno: noi siamo auditi nella fase delle emissioni di queste delibere, poi quello che avviene dopo nessuno lo sa; sul rispetto delle concessioni. Questo per evitare danni, soprusi, incidenti, che pure si sono avvertiti, e una serie di abusi.

PRESIDENTE. Dottor De Masi, una precisazione per l'economia dei nostri lavori. Abbiamo quasi esaurito i dieci minuti e ho ascoltato una relazione d'insieme o comunque una proiezione, seppur nobile, di una serie di rilievi. Se lei vuole, le do altri due o tre minuti per illustrare l'attività della sua associazione.

CARLO DE MASI, presidente di ADI-CONSUM. L'associazione rappresenta i consumatori sul territorio. Abbiamo sedi in quasi tutte le province e in alcuni principali comuni, 185 sedi. Assistiamo tutti coloro che si rivolgono all'associazione per i problemi più disparati e sulle tematiche che sa, soprattutto mediante conciliazioni con le aziende della telefonia e con le aziende energetiche, per evitare contenziosi inutili. Quando non si tratta di aziende lo facciamo con Acquirente unico o con l'Authority. Seguiamo anche una serie di progetti del MISE e del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in quanto siamo anche associazione di promozione sociale (APS), quindi appartenenti al Terzo settore. Possiamo avvalerci del 5 per mille, che purtroppo però diminuisce ogni anno, perché con la precompilata è molto più difficile farsi scegliere. Purtroppo quello che avviene credo in tutte le associazioni, da noi si rivolgono le persone che hanno più bisogno, che si iscrivono all'associazione solo per lo stato di bisogno e l'anno successivo non rinnovano l'iscrizione quasi nell'80 per cento dei casi, perché si rivolgeranno a noi se avranno di nuovo un problema come una bolletta sbagliata, una truffa on line o qualcosa che sia successo loro nella vita quotidiana.

Credo che siamo davanti a un futuro incerto per i cittadini consumatori, come dicevo, modifiche globalizzate, aziende aggressive, liberalizzazioni non governate, digitalizzazione, senza calcolare tutta una

serie di avanzamenti tecnologici che avremo. Noi come ADICONSUM crediamo sia arrivato il momento di avviare una riforma complessiva del mondo del consumerismo italiano sia per adeguarlo agli altri Paesi sia soprattutto per allinearlo con i tempi che attraversiamo. Grazie.

PRESIDENTE. Do la parola al dottor Roberto Tascini di ADOC.

ROBERTO TASCINI, *presidente di ADOC*. Abbiamo accettato l'invito con molto interesse perché quando si è costituita la Commissione ne abbiamo apprezzato la finalità di accendere un riflettore su tutto il rapporto fra i cittadini consumatori e il Paese, il Parlamento e il Governo.

Come ci è stato chiesto, inizio con una breve descrizione di ADOC, Associazione difesa e orientamento consumatori. Siamo presenti in tutte e venti le regioni con 179 sportelli, quindi una diffusione molto capillare, e in quasi tutte le province. È un elemento che ci ha distinto nella storia. Siamo nati nel 1988, quindi quest'anno compiamo 34 anni. Ci caratterizza la ricerca, anche nel confronto con le aziende, della risoluzione stragiudiziale. Prediligiamo quindi non trascinare le aziende davanti alle aule dei tribunali. Credo dovrebbe essere anche l'obiettivo del Paese per deflazionare il numero di tanti giudizi davanti ai tribunali. Privilegiamo quindi le risoluzioni extragiudiziali, le famose ADR. C'è un altro connotato che mi sento di precisare. Come è stato detto da chi mi ha preceduto, anche noi siamo un'associazione di promozione sociale e questo fa sì che negli anni abbiamo coltivato una sensibilità per alcune tematiche sociali, tant'è che abbiamo realizzato, nel corso del tempo, progetti per il contrasto del gioco d'azzardo patologico, per la lotta alla violenza sulle donne e, da quattro anni, un interessante progetto che ci vede in prima linea nel contrasto del fenomeno del caporalato. Questo per inquadrare le caratteristiche dell'associazione.

Vorrei passare subito ai temi che credo sia opportuno approfondire. Partirei dagli strumenti di difesa che oggi hanno a di-

sposizione i cittadini per risolvere le piccole e grandi controversie. Da questo punto di vista, lanciamo un grido di allarme perché siamo preoccupati per quello che sta accadendo nell'ambito della riforma del processo civile che al suo interno dovrebbe avere la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie. Infatti, nel testo che mi sembra sia in fase di definizione si fa riferimento a due tipologie di ADR, la mediazione e la negoziazione assistita. Non c'è, e questo sarebbe un grave *vulnus*, nessun riferimento a una pratica che noi — ovvero tutte le associazioni — abbiamo adottato da più di un ventennio, che è quella della negoziazione paritetica. La negoziazione paritetica, frutto del recepimento con decreto legislativo n. 130 del 2015 di una direttiva europea e inserita nel Codice del consumo, è stata giudicata in una risoluzione del Parlamento europeo come una *best practice* e quindi un *unicum*, anche perché rispetto ad altri strumenti di risoluzione delle controversie extragiudiziali non prevede la figura di un terzo, decisore o facilitatore, ma prevede il confronto fra un rappresentante del consumatore e un rappresentante dell'azienda. Ha avuto un enorme successo perché le questioni affrontate sono state concluse con soluzioni positive nel 90 per cento dei casi, che da un lato gratificano il cittadino-consumatore e dall'altro lo fidelizzano. Si tratta quindi di una operazione *win-win* che avvantaggia anche le aziende perché hanno modo di fidelizzare, con una risoluzione rapida di un'eventuale controversia, qualsiasi tipo di contenzioso. Sarebbe opportuno fare questa menzione, anche perché sappiamo che sta per essere definito un testo unico degli strumenti complementari. È giusto che ci sia stato anche questo cambio lessicale: non si parla più di giustizia alternativa ma di strumenti complementari alla giurisdizione. Credo che la negoziazione paritetica dovrebbe far parte di questo pacchetto, insieme ad altri strumenti che in questi anni sono stati utilizzati e penso all'Arbitro bancario finanziario, all'ACF e, in prospettiva, all'Arbitro assicurativo per i contenziosi in materia assicurativa. Tutti strumenti che vanno an-

che maggiormente definiti e delineati. Ad esempio, penso che sull'Arbitro bancario-finanziario ci sia l'esigenza di omogeneizzare, perché non sempre nelle sedi territoriali ci sono comportamenti univoci. Si dovrebbe poi affrontare anche il fatto che alcuni intermediari finanziari non accettano l'esito del ricorso e quindi obbligano il cittadino a ricorrere a una sede giudiziale in tribunale. Sono tutti i correttivi che dovrebbero essere apportati per migliorare la difesa, anche perché la negoziazione paritetica fino ad oggi nella stragrande maggioranza è stata dei casi utilizzata proprio da quel target di persone che altrimenti non avrebbero avuto modo di far rispettare i propri diritti e avrebbero rinunciato a far rispettare i propri legittimi diritti per i costi che ovviamente rappresenta la giustizia civile in genere, anche perché parliamo di *small claims* e di controversie bagatelari.

Sempre a proposito degli strumenti, vorrei fare riferimento alla situazione di inflazione e carovita che stiamo vivendo. Da un po' di tempo vengono spesso lanciati allarmi da parte del governo, di parlamentari e delle stesse associazioni circa la presenza delle cosiddette manovre speculative. Al di là dell'impegno che ciascuno mette per cercare di individuarle e sanarle, c'è da fare una riflessione su una legislazione che non permette il perseguimento di questi obiettivi. Faccio riferimento all'articolo 501-bis del codice penale che dovrebbe colpire le manovre speculative ma che da parte di insigni giuristi e da chi ha cercato di applicarlo si dimostra un articolo totalmente inadeguato e insufficiente, già di difficilissima applicazione negli anni Settanta e che rischia di apparire un residuo bellico del tutto anacronistico perché non vengono definite le nozioni di mercato interno, di mercato locale. Tant'è che in piena pandemia, quando eravamo consapevoli delle speculazioni sugli igienizzanti e sulle mascherine, a me risulta sia stato colpito con un provvedimento dell'Antitrust un solo farmacista in tutta Italia, nonostante i fenomeni di accaparramento e di speculazioni sui prezzi fossero estremamente palesi. La nostra proposta è di procedere a una re-

visione di questo articolo per individuare strumenti più incisivi. Una volta poi dimostrato che gli aumenti non rispecchino i costi effettivi ma che operi un elemento speculativo ci si muove per prevedere, come per i tassi usurari, una soglia o un limite a questi incrementi.

Un altro aspetto che vorrei evidenziare riguarda gli articoli 136 e 137 del Codice del consumo che hanno per oggetto la definizione dei ruoli e delle competenze del CNCU e i criteri per essere inseriti nell'Albo. Come è stato ricordato, la legge è del 1998, sono ormai passati 24 anni e qualche anno ne fa abbiamo celebrato il ventennale. Credo che occorra un'attualizzazione e una revisione dei criteri, per rendere più incisivo il ruolo del CNCU. Altro aspetto che, a mio parere, è stato molto spesso aggirato in questi anni, riguarda il rapporto che le associazioni dei consumatori devono avere con il mondo privato, con le aziende. Tutti questi temi dovrebbero essere oggetto di una riflessione per consentire alle associazioni di avere strumenti più adeguati a tutela dei cittadini e dei consumatori. Sempre per quanto riguarda il tema dell'inflazione e del carovita, come saprete, il 6 aprile scorso abbiamo presentato una piattaforma, approvata da tutte e venti le associazioni, con proposte che credo siano indubbiamente perseguibili, alcune le accennava il mio collega De Masi, ovvero relative a come favorire e sviluppare le comunità energetiche rinnovabili. C'è però anche tutta la questione relativa alla riqualificazione energetica degli immobili. Abbiamo tutti gli immobili in classe G, quindi totalmente inadeguati e a questo proposito non è stato efficace il provvedimento sul « 110 per cento », che forse andrebbe rivisto in maniera più mirata, creando un fondo che vada incontro alla parte di popolazione più debole e fragile, per consentire un cambiamento in quel senso. Cito poi la riforma complessiva degli oneri generali di sistema, l'aberrazione dell'IVA che si applica su altri elementi fiscali — questo vale per la benzina ma anche per la luce e il gas — e poi il discorso di potenziare le risorse dell'Antitrust che in un recente webinar ci ha detto essere inondata in questa

fase da tante segnalazioni che riguardano il *greenwashing* e il *socialwashing*, cioè i *claims* di pubblicità ingannevole rivolti ai consumatori. Credo che dovremmo potenziare sia la sua possibilità di azione sia le risorse a disposizione, oltre a quelle di Mister prezzi, come è stato citato in precedenza, in cui vorremmo anche essere parte attiva come associazioni dei consumatori nel monitoraggio a livello centrale e territoriale. Grazie.

PRESIDENTE. Do la parola al componente del direttivo dell'Associazione difesa utenti servizi bancari e finanziari (ADUSBEF), dottor Carlo Delle Site.

CARLO DELLE SITE, *componente del direttivo ADUSBEF*. Ringrazio innanzitutto il presidente della Commissione e i suoi componenti per la possibilità concessa di poter riferire in questa sede in merito alle attività svolte dall'ADUSBEF in questo periodo, in passato e quelli che intenderà svolgere nel futuro. Preliminarmente, trasmetto il saluto del presidente dell'associazione, l'avvocato Antonio Tanza, il quale si duole di non aver potuto prender parte a questa audizione per improrogabili impegni professionali.

Passando molto rapidamente all'attività svolta in concreto dall'ADUSBEF, vorrei segnalare innanzitutto che l'associazione è radicata in tutto il territorio nazionale su tutte le regioni, ha oltre 160 sedi sul territorio nazionale e conta 35 mila iscritti, oltre a essere presente nel Terzo settore. Sin dalla lontana data di fondazione del 1987, ADUSBEF si è sempre prefissata di porre particolarmente l'attenzione sui settori bancario, finanziario e assicurativo e ha sempre combattuto aspre battaglie per la tutela dei diritti del consumatore. L'associazione si è sempre evoluta. Infatti, ADUSBEF nel corso degli anni ha inteso svolgere la propria attività seguendo due principali vie maestre, quella della tutela del consumatore, sia assicurandogli un'assistenza mantenendo un occhio vigile su tutti i provvedimenti che vengono adottati di volta in volta da banche, poste, assicurazioni o grosse società che hanno contatti

diretti con i consumatori, sia — cosa secondo noi estremamente importante — svolgendo una importante e attenta attività di formazione e di informazione del consumatore stesso che metta in condizione l'utente finale di poter effettuare un primo consapevole vaglio sui comportamenti da tenere di fronte a eventuali pratiche scorrette.

L'ADUSBEF ha sempre posto attenzione all'ambito assicurativo, bancario e finanziario innanzitutto inducendo le banche ad aumentare i livelli di trasparenza nei confronti dei propri correntisti, le società di assicurazione a garantire i rapporti con gli utenti, chiedendo molte volte, prima a CONSAP, adesso a IVASS e a Banca d'Italia, interventi incisivi a tutela dei diritti dei cittadini. Mantiene continui rapporti istituzionali con i gestori principali dei servizi primari, partecipando spesso agli incontri che svolge ARERA, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, ascoltando le varie proposte e contribuendo quando possibile a dare un proprio parere per modificarle e migliorarle. Ha affrontato le questioni dei mutui usurari, degli interessi anatocistici, dei conti correnti bancari, dei buoni fruttiferi postali, dei finanziamenti, quindi tutto quello che riguarda l'attività assicurativa e bancaria. Basterà ricordare a tal proposito, proprio da ultimo, la questione della vendita dei diamanti da parte di *Internet Diamond Business*. ADUSBEF si è fatta parte diligente per cercare di avere in concreto un risarcimento da parte della società, ma specialmente dalle banche che hanno proposto questi investimenti, seguendo quindi gli investitori nella fase iniziale del reclamo, nella fase della procedura fallimentare della società e della restituzione della pietra, per pervenire quando possibile e preferibilmente a una soluzione stragiudiziale con l'istituto bancario ovvero tramite vertenze giudiziarie.

ADUSBEF si è occupata di tutte le questioni relative all'RC auto, con l'aumento dei prezzi e la non corretta gestione della classe di rischio, delle problematiche relative al sovra-indebitamento che oggi sono estremamente importanti perché permet-

tono al consumatore sovra-indebitato di cercare, utilizzando lo strumento posto dalla legge, di rientrare nella società in maniera « pulita ». L'attività che ADUSBEP secondo noi ha svolto e vuole continuare a svolgere nei prossimi anni ha una importantissima funzione sociale, specialmente in questi ultimi anni dove c'è stata prima una crisi finanziaria, poi una pandemia e oggi purtroppo anche un conflitto bellico, che non permette molto spesso al consumatore di riuscire ad avere una tutela o di portare avanti quei pagamenti necessari per i finanziamenti e i mutui. Quindi l'associazione cerca di mediare con gli istituti bancari e di tutelare il bene principale che è la prima casa del cittadino, per pervenire a una soluzione, magari sospendendo le azioni giudiziarie volte al pignoramento e alla vendita dell'immobile. ADUSBEP si concentra altresì sui progressi tecnologici e l'utilizzo dei conti correnti tra gli strumenti di pagamento e quindi pone particolare attenzione alle truffe informatiche che insidiano i risparmiatori e i consumatori e inoltre è attenta agli strumenti di sicurezza e di prevenzione come le *strong authentication*, l'utilizzo degli sms e i sistemi a diversi fattori che devono essere posti in essere dagli istituti di credito per tutelare in maniera compiuta il consumatore.

ADUSBEP inoltre ha stipulato con le maggiori società operanti nel settore elettrico, idrico e di telefonia e con Poste Italiane accordi per evitare procedimenti giudiziari, come hanno già riferito i precedenti relatori, relativi alle conciliazioni paritetiche con i singoli operatori volti a garantire una rapida e bonaria risoluzione della controversia, evitando eventuali lungaggini per cause giudiziarie o una mancata giustizia.

Circa le questioni più recenti, ADUSBEP si è occupata anche delle cause che sono state riportate alla ribalta relative alla Banca Marche, Banca Popolare di Vicenza, Cassa di Risparmio di Ferrara e Cari Chieti, nonché alla Banca di Vicenza. Ha prestato attenzione alle banche popolari specialmente sul loro *modus operandi*, ha cercato di tutelare nel miglior modo possibile gli azionisti e gli obbligazionisti. ADUSBEP

insieme ad altre associazioni per la Banca Popolare di Bari ha fatto parte del comitato azionisti e ha cercato di trovare soluzioni che potessero rimettere l'istituto bancario in sesto senza comportare un pregiudizio per l'investitore e il consumatore.

La seconda strada che ADUSBEP percorre è volta a dare un'assistenza al consumatore non solo per le singole controversie ma, affinché ne possano sorgere sempre meno, svolge un'attenta e puntuale opera di informazione e di educazione bancaria del consumatore in modo che il consumatore stesso sia in grado di prevenire per primo l'insorgenza di eventuali contrasti che possano poi sfociare in controversie extragiudiziali o giudiziarie. Proprio per tale ragione ADUSBEP ha svolto e intende continuare a svolgere attività di educazione bancaria già in collaborazione con istituti scolastici in modo da creare una sensibilità al problema sin dall'inizio nonché tenta di favorire e di partecipare a tutti quei progetti che indirizzano la loro attenzione in questa direzione, con la collaborazione delle istituzioni — e per questo è estremamente lieta di essere presente in questa Commissione per poter riferire. Basti vedere per esempio i progetti che sono stati svolti in adesione con l'Università del Salento dal 9 al 13 maggio scorso. ADUSBEP — cosa secondo noi fondamentale — affinché gli associati possano essere sempre informati, mette a disposizione la rivista « *Risparmio & futuro* » un bimestrale che mette in condizione il consumatore di essere aggiornato su tutti quegli argomenti che possono essere di utilità e volta a fornire un importante bagaglio informativo.

Per concludere, tutte le attività sono svolte grazie ai delegati dell'associazione — tutti avvocati e dottori commercialisti — che rendono possibile raggiungere questi traguardi, anche grazie alla dedizione del presidente e di tutti i delegati territoriali che riescono con il loro delicato lavoro che si è esposto poc'anzi a dare una tutela specifica per tutti i consumatori, trattandosi molto spesso di eccellenze nelle materie di cui trattano. ADUSBEP auspica e ritiene importantissima una stretta collaborazione tra istituzioni e le nostre asso-

ciazioni per fare da filtro per i cittadini. Grazie.

PRESIDENTE. Do la parola al responsabile delle relazioni istituzionali dell'associazione ALTROCONSUMO, dottor Federico Cavallo.

FEDERICO CAVALLO, *responsabile delle relazioni istituzionali di ALTROCONSUMO*. Buongiorno presidente, buongiorno ai componenti della Commissione intervenuti in presenza o in collegamento. Grazie dell'opportunità di questa convocazione. Anticipo che, a nome di ALTROCONSUMO, siamo molto contenti dell'avvio dei lavori di questa Commissione, per alcune delle ragioni che sono già state richiamate in precedenza. Sicuramente siamo in un momento in cui la situazione economica, sociale e politica, anche per ragioni non strettamente inerenti al nostro perimetro nazionale, ma che ci arrivano da uno scenario geopolitico sempre più complicato, mettono al centro di tutta una serie di effetti di questi avvenimenti i consumatori e quindi la necessità, come è stato detto, di accendere un faro non soltanto sulla sola condizione di vita, ma anche sulla capacità delle istanze che provengono dal mondo dei consumatori e utenti di essere un patrimonio utile messo anche al servizio del lavoro delle istituzioni sia in ambito legislativo sia in ambito esecutivo. Riteniamo che questa sia un'iniziativa estremamente tempestiva e quindi per questa ragione apprezzabile.

Seguirò uno schema sulla base delle richieste, quindi con una breve descrizione della nostra realtà, riservandomi di far pervenire alla Commissione sia un rapporto sulle nostre attività sia note più puntuali sui temi di più stringente attualità cui velocemente accennerò.

ALTROCONSUMO viene fondata nel 1973 quindi siamo prossimi al cinquantesimo. Al 31 dicembre dell'anno appena concluso conta oltre 318 mila iscritti su base nazionale e abbiamo una presenza trasversale su tutto il territorio nazionale da nord a sud.

PRESIDENTE. Per presenza trasversale intende sedi ?

FEDERICO CAVALLO, *responsabile delle relazioni istituzionali di ALTROCONSUMO*. Siamo presenti in dieci regioni, con rappresentanze regionali in dieci regioni italiane.

PRESIDENTE. Quindi dieci sedi.

FEDERICO CAVALLO, *responsabile delle relazioni istituzionali di ALTROCONSUMO*. Esattamente, dieci rappresentanze regionali. Per quanto riguarda l'attività, ci occupiamo ovviamente di tutela del consumatore per quanto riguarda tutti gli aspetti che possono insorgere nella vita e nelle dinamiche di consumo, ed eventualmente anche di potenziale controversia nei confronti delle aziende. Crediamo molto nel sistema della risoluzione stragiudiziale, quindi anticipando per quanto possibile le risoluzioni delle controversie con le aziende, senza necessariamente andare in giudizio. Diamo assistenza fattiva innanzitutto ai nostri 318 mila associati attraverso un team dedicato di assistenza per telefono, ma adesso stiamo investendo molto sugli strumenti digitali e di contatto con il coinvolgimento dei nostri associati, e con un team dedicato di quaranta avvocati che sono al servizio della gestione fattiva delle varie problematiche. Siamo attivi partecipanti e promotori, con ruoli di guida di vari progetti anche di ordine europeo che toccano le tematiche più disparate che vanno dalla sostenibilità all'economia circolare, dalla tutela della salute all'alimentazione, dall'energia ai servizi bancari e assicurativi, dalle telecomunicazioni ai trasporti. Abbiamo poi sviluppato una forte attenzione alle dinamiche evolutive del consumo investito dallo sviluppo delle nuove tecnologie digitali che aprono, anche in termini di regolamentazione di tutela, uno scenario nuovo spesso inesplorato e in continuo divenire che quindi va debitamente monitorato. Anche in questa sede abbiamo lavorato sia a livello nazionale sia nelle sedi sovraordinate europee, nella fattispecie per far pervenire le nostre osservazioni nei percorsi legislativi che hanno condotto al *Digital market* e al *Digital services act*. In generale, crediamo anche noi che, su tutte le tematiche che ho

sommariamente richiamato, la necessità sia quella di lavorare in maniera fattiva e molto concreta con i soggetti del mercato, quindi innanzitutto i rappresentanti del mondo dell'offerta, quindi le aziende, mettendo in dialogo il lato nostro della domanda con le varie istanze per addivenire quanto più possibile a un disegno dei prodotti e dei servizi che siano incentrati sui bisogni dei consumatori e degli utenti sin dall'inizio. Aggiungo che nei confronti della nostra comunità di riferimento abbiamo una intensa attività di informazione e di studio. Editiamo una serie di periodici di cui cito solo il principale, dal titolo « Inchieste », che è attualmente ancora il periodico più distribuito in Italia. Queste attività e questi strumenti sono fondamentali nella misura in cui siano innanzitutto canali di informazione sulla qualità dei prodotti e dei servizi che testiamo con una pluridecennale esperienza per fornire ai nostri associati strumenti fattivi per poter effettuare le proprie scelte di consumo in maniera innanzitutto informata e quindi consapevole. Manteniamo rapporti costanti con i principali *stakeholder* istituzionali, dai ministeri competenti per materia, quindi innanzitutto con il Ministero dello Sviluppo economico, anche attraverso la partecipazione al CNCU, ma anche con il Ministero della Salute, il Ministero della Transizione ecologica e via discorrendo. Abbiamo sviluppato un'interlocuzione costante, che speriamo sia sempre più intensa, e oggi è un'ulteriore occasione anche con gli organi legislativi. Riteniamo che questo sia un aspetto particolarmente importante nell'ambito della nostra attività proprio perché lavorando con la finalità, che richiamavo prima, di dare informazioni, sviluppando studi, inchieste e attività di coinvolgimento della nostra comunità di riferimento per evidenziare delle problematiche, speriamo di poter estrarre informazioni utili anche in chiave di evoluzione normativa. Gli stessi rapporti costanti vengono mantenuti con tutte le Autorità regolatorie di settore, a supporto delle loro attività proprie, con una nutrita attività di segnalazione da parte nostra. Richiamo, tra i casi più recenti, quelli di RBM, Previmedical e Zolgensma

in ambito farmaceutico, ma molti altri casi potrebbero essere indicati. Promuoviamo la cultura del consumo, anche attraverso l'organizzazione di eventi a carattere nazionale. Abbiamo un festival che si intitola « Festival futuro » che si svolge ormai da dieci anni e si propone di avvicinare il mondo delle istituzioni e delle imprese al dibattito sulle domande che nascono in seno alla comunità dei consumatori e degli utenti, e in generale proviamo a svolgere attività che siano di stimolo alle istanze che emergono nel mercato.

Vorrei utilizzare la seconda parte del tempo a mia disposizione per richiamare alcune attività più recenti, che rispondono a quella esigenza che richiamavo all'inizio e che possono essere di interesse per i lavori della Commissione. Sicuramente, a nostro avviso, viene in risalto il tema del carovita, sintetizziamolo così, che poi si declina in tutti i rami che ben conosciamo, dall'energia domestica ai consumi. Recentemente abbiamo pubblicato un'inchiesta statistica dalla quale emerge un rilevante e diffuso cambiamento dei comportamenti dei consumatori in relazione alle problematiche dettate dalla crisi geopolitica e dalla crisi innescata sul fronte dell'inflazione, consumatori che quindi, non soltanto nelle fasce più deboli dal punto di vista del reddito, che ovviamente sono quelle che debbono essere maggiormente prese in considerazione, ma anche nelle fasce di coloro i quali non segnalavano problematiche economiche in precedenza o addirittura si dichiaravano benestanti, fanno filtrare la percezione comune e diffusa che sia necessario intervenire per modificare i propri consumi a partire dai consumi alimentari. Lo vogliamo segnalare proprio perché, almeno per una parte della popolazione, i possibili rischi della povertà alimentare o di un assottigliarsi della disponibilità e della propensione a fare acquisti in questo ambito costituisce un fattore da non sottovalutare. Stessa cosa si può dire anche nell'ambito sanitario oltre che ovviamente a quello dei trasporti e della mobilità. Tutto questo cucito insieme disegna una situazione effettivamente preoccupante. Crediamo che la Commissione possa svol-

gere un ruolo di enzima nell'alimentare il dibattito intorno alle nuove misure che in parte sono già in campo ma che dovranno essere aggiornate proprio nelle prossime settimane su molti di questi aspetti, dalle bollette alla benzina, proprio perché è urgente che si intervenga.

Infine, come anche dai colleghi è stato richiamato, per quanto riguarda gli strumenti e quindi anche la funzione che organizzazioni come le nostre possono svolgere a sostegno dei cittadini, ma anche ai fini del miglioramento del mercato, non c'è dubbio che uno di questi strumenti, forse uno dei più potenti che è possibile utilizzare anche nel nostro ordinamento, è quello delle *class action*. Sappiamo che le *class action* sono uno strumento che permette di aggregare soggetti omogenei che hanno patito un danno comune, di far valere le loro istanze in giudizio in maniera più economica per loro e anche più efficace in termini di risultato. Lo strumento della *class action* è uno strumento che in questi dieci anni, nonostante alcuni fattori di novità per un ordinamento come il nostro, e anche di difficoltà iniziale dal punto di vista della implementazione, ha generato comunque importanti risultati. Proprio la nostra organizzazione viene da un importante risultato in giudizio con la vittoria nel famoso caso « Dieselgate » contro Volkswagen che ha portato in primo grado a un risarcimento significativo, il più grande della storia delle *class action* nel nostro Paese per oltre 63 mila persone. Questo strumento è in fase di duplice aggiornamento. Ci confrontiamo con uno strumento che è stato riformato e che ha avuto un passaggio l'anno scorso con la legge n. 31, e adesso è in vista un altro importante passaggio con il recepimento della cosiddetta direttiva RAD sulle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori. L'armonizzazione di questi due percorsi è a nostro avviso un fattore molto importante da prendere in considerazione. Questa occasione anche legislativa entro l'anno dovrà arrivare a compimento. Avremo poi il piacere di inoltrare nel dettaglio le nostre valutazioni anche comparative in maniera sinottica tra la legge 31 e la direttiva RAD,

e vi sono delle questioni anche di conformità da approfondire. Per alcuni capitoli, che adesso per ragioni di tempo non posso citare nel dettaglio, sono necessarie delle modifiche.

Riteniamo in conclusione che questo possa e debba essere un aspetto molto importante di architettura del sistema che da un lato possa ulteriormente nutrire il buon rapporto tra i componenti del mercato all'interno delle regole scritte dalle istituzioni e dall'altro soprattutto dare una possibilità di un'ulteriore risposta alle istanze dei consumatori e degli utenti in un mercato che aggrega il lato dell'offerta con soggetti di dimensione sempre più sovranazionale, riequilibrando questo rapporto con capacità di azionabilità sempre più importante e offrendo altresì un fattore, come dicevo, di miglioramento del mercato a livello complessivo.

PRESIDENTE. Chiedo ai colleghi se intendono porre domande o richieste di chiarimento.

Do la parola alla vicepresidente Alemanno.

MARIA SOAVE ALEMANNI. Buongiorno. Saluto e ringrazio gli auditi innanzitutto per l'azione di informazione e di educazione che esercitano quotidianamente. La loro funzione è fondamentale in un periodo così delicato come quello che stiamo vivendo, con un Paese attraversato prima dalla crisi pandemica, poi da una crisi economica e adesso anche dallo spettro di una crisi climatica che getta ombre ancora più inquietanti sulla vita quotidiana di ciascuno di noi. Mi è piaciuto molto ascoltare che alcune associazioni esercitano la propria attività coinvolgendo anche gli istituti scolastici. Trovo che questa sia la maniera giusta, a mio modestissimo avviso, di cominciare a formare una cultura nei nostri ragazzi fin dall'età scolare perché questo li aiuterà a diventare cittadini consapevoli di domani. Tanti sono i problemi che sono stati affrontati. Vorrei porre una domanda che più spesso ricevo sulla mia casella mail e che perviene quindi da tanti consumatori. La domanda che mi pongono è che è molto

facile mediante gli odierni strumenti tecnologici stipulare un contratto, acquistare un servizio di qualunque natura – in particolare telefonia ma in generale altri servizi – ma diventa poi un problema veramente quasi impossibile da risolvere nel momento in cui si decide di recedere perché nel momento in cui si lascia la disponibilità di pagamento attraverso una carta elettronica, nonostante la revoca di un certo servizio sia fatta nei termini stabiliti, in realtà queste aziende altro non fanno che continuare a prelevare mensilmente le quote. Diversi consumatori si trovano quindi nell'impossibilità di capire in che modo poter ottenere indietro quanto indebitamente è stato loro addebitato. Davanti ai tantissimi temi che abbiamo sollevato oggi, mi rendo conto che può sembrare una domanda banale, ma effettivamente questo tema si ripercuote su tantissimi servizi per cui volevo sapere se avete già avviato, come qualcuno poc'anzi citava le *class action*, un sistema di tutela del consumatore oppure una maggiore informazione che possa tutelare chi si trova ad affrontare questo problema. Grazie.

PRESIDENTE. Prego tutti di essere sintetici perché come abbiamo visto i lavori dell'Assemblea sono già iniziati e fra poco scadranno i venti minuti di preavviso per le votazioni.

Do la parola alla collega Zanella.

FEDERICA ZANELLA. Mi trovo in Assemblea e vi comunico che alle 12 e 21 inizieranno le votazioni. Ringrazio tutti gli auditi che svolgono senz'altro una funzione importante. Intendo porre una veloce domanda al dottor Cavallo. Innanzitutto grazie per la disponibilità e anche per l'interlocuzione su normative la cui implementazione sarà importante verificare. Svolgete altresì indagini molto rilevanti, quindi sarà auspicabile mantenere un filo diretto qualora ci fossero *vulnera* significativi a carico dei consumatori, anche per capire come interagire e intervenire noi come enzima, come lei diceva giustamente.

L'interlocutore in questo momento è il dottor Cavallo, ma è una domanda che

potrebbe essere rivolta a tutti. A proposito del CNCU, di cui fate parte, immagino non sia sempre facile parlare di possibili deficit di un organismo incardinato all'interno del Ministero dello Sviluppo economico. Chiedo se abbiate consigli da dare per implementare l'efficacia di questo organismo.

ALESSANDRO BATTILOCCHIO. Ci avete fornito tutta una serie di elementi interessanti per il nostro lavoro. La mia è una domanda telegrafica sulla quale potreste risponderci anche in un momento successivo. Vi chiedo quali siano i meccanismi di iscrizione alle vostre rispettive associazioni.

PRESIDENTE. Aggiungo anche io una domanda relativa all'attività e al funzionamento delle associazioni, prendendo spunto dalla questione sollevata dall'onorevole Battilocchio. Quanto incidono gli iscritti sui vostri bilanci? Come sostenete le attività di assistenza e come le svolgete verso gli iscritti? Attraverso quali canali venite contattati più facilmente? Quanto incide la voce delle iscrizioni sul vostro bilancio e quali sono le altre vostre entrate? Immagino vi siano progetti condivisi con enti e istituzioni. Di chi vi avvalete per seguire l'attività: professionisti, studi, volontari? Credo che siano informazioni che possono essere utili alla Commissione perché la continuità dell'attività, la rappresentatività e la presenza delle associazioni è uno strumento importante, ma capire come questa venga garantita è un elemento di informazione che per noi è utile acquisire.

Chiedo se intendete fare brevi interventi in risposta adesso o fornire le informazioni in forma scritta in un momento successivo.

ROBERTO TASCINI, presidente di ADOC. Ci riserviamo di svolgere un approfondimento in forma scritta, soprattutto sul tema delle direttive europee cui faceva cenno Cavallo poco fa. C'è l'importante direttiva sulla *class action* che credo dovrebbe essere sfruttata proprio per rendere ancora più efficace lo strumento introdotto dalla legge 31 del 2019.

La prima domanda dell'onorevole Alemanno parlava di un semplice clic per

aderire a un contratto. Purtroppo anche questo fa parte delle asimmetrie che abbiamo molto spesso denunciato e quindi vorremmo che fosse sufficiente anche un clic per recedere, invece spesso è molto più complesso. Ad esempio, non l'ho trattato prima, a breve entrerà in vigore il famoso Registro pubblico delle opposizioni. Abbiamo aspettato quattro anni, però sono molto scettico perché avremmo dovuto adottare il metodo dell'*opting in* e non dell'*opting out*. Finché stiamo nell'ambito dell'*opting out* sinceramente non ci dobbiamo aspettare grandi trasformazioni. Sono d'accordo sul rapporto con le scuole, al cui proposito cito un altro aspetto a cui siamo interessati, ovvero di introdurre attraverso l'educazione civica strumenti di tutela non solo per i risparmiatori, ma anche del consumo consapevole, critico e responsabile.

I meccanismi di iscrizione sono molto semplici, nel senso che uno viene da noi quasi sempre per dei problemi che ha. Abbiamo, come ho detto prima, un target di persone che molto spesso non hanno mezzi economici, per cui la nostra quota è molto bassa, 12 euro l'anno e poi, secondo il supporto che diamo in termini di assistenza e di tutela, la quota può crescere, ma al massimo fino a 70 euro. Proprio per questo motivo gli iscritti incidono per una quota ovviamente irrisoria, almeno per quello che riguarda ADOC, nel senso che la gran parte del bilancio è frutto di progetti, alcuni a livello europeo, altri nazionali con il Ministero dello Sviluppo economico. Credo che però ci sia un'esigenza — e da qui la richiesta di riformare gli articoli 136 e 137 del Codice del consumo — di puntare ad associazioni che abbiano sempre più competenze e professionalità e per fare questo bisogna avere ovviamente le risorse.

PRESIDENTE. Quanti sono i vostri iscritti?

ROBERTO TASCINI, *presidente di ADOC*. Oltre 38 mila iscritti.

PRESIDENTE. 38 mila iscritti, che con un minimo di 12 euro, fanno 456 mila euro l'anno di iscrizione.

CARLO DE MASI, *presidente di ADI-CONSUM*. Circa il coinvolgimento degli istituti scolastici e anche degli anziani, si tratta di iniziative che fanno tutte le associazioni. Produciamo *report* puntuali che rimettiamo anche al CNCU e al Ministero. Non tocco la questione dei recessi né le cose già dette sulla *class action*. I nostri bilanci sono pubblici e le iscrizioni valgono circa un quarto dei valori complessivi. Sono prevalentemente dirette, sebbene ci sia ora la possibilità dell'iscrizione on line. Poi c'è il sostegno di cui ho parlato nel mio intervento. Un po' di 5 per mille, per quello che è possibile raccogliere, e una serie di altre attività che riusciamo a tenere in piedi. Credo che su questo qualche ragionamento dobbiamo farlo perché a volte anche chiedere una tessera minimale al consumatore in difficoltà è complicato.

PRESIDENTE. Lei aveva evidenziato il fatto che negli anni successivi non c'è il rinnovo.

CARLO DE MASI, *presidente di ADI-CONSUM*. Esattamente.

ROBERTO TASCINI, *presidente di ADOC*. Un'ulteriore precisazione. La gran parte però sono iscrizioni in convenzione quindi l'introito è molto più abbattuto e ridotto.

PRESIDENTE. Cosa significa l'iscrizione in convenzione?

ROBERTO TASCINI, *presidente di ADOC*. Con soggetti esterni che aderiscono all'associazione per cui l'iscrizione di fatto può arrivare anche a 2 euro, cioè molto simbolica.

PRESIDENTE. Per capire meglio, mi fa un esempio di iscrizione in convenzione.

ROBERTO TASCINI, *presidente di ADOC*. Ad esempio, siamo stati promossi dalla UIL anche con strutture sindacali che aderiscono e stipulano una sorta di convenzione per far sì che i loro iscritti usufruiscano degli stessi servizi per una cifra molto più contenuta.

PRESIDENTE. Un'iscrizione agevolata che si abbina all'iscrizione a un'altra associazione o ente.

ROBERTO TASCINI, *presidente di ADOC*. Sì.

CARLO DELLE SITE, *componente del direttivo ADUSBEF*. Per quanto riguarda la questione dei recessi, effettivamente è così e sarebbe auspicabile una attività molto più semplice per agevolare il recesso. Molto spesso le somme che vengono prelevate, essendo di piccole entità, vengono risolte tramite conciliazioni paritetiche. Per quanto riguarda le iscrizioni all'ADUSBEF, esse vanno dai 2 ai 25 euro biennali anche in base alle necessità e alle disponibilità dell'associato perché molto spesso da noi si rivolge chi si trova con una casa pignorata o in corso di vendita, quindi ci sono chiare difficoltà economiche. Con l'iscrizione di 25 euro biennali si riceve anche la rivista « *Risparmi & futuro* » con quella di due la cosa diventa più complicata. Personalmente non mi occupo del bilancio, ma da quello che so sono molto importanti le iscrizioni e i progetti, ma specialmente le iscrizioni, perché ADUSBEF non ha soci sovventori quindi si basa molto sulle iscrizioni. Per quanto riguarda le persone cui si rivolge ADUSBEF per svolgere i progetti essendo i delegati dottori commercialisti o avvocati vengono svolti nella prevalenza da dottori commercialisti e avvocati.

PRESIDENTE. Sono però esterni, non sono dipendenti.

CARLO DELLE SITE, *componente del direttivo ADUSBEF*. Non sono dipendenti, sono a loro volta associati.

PRESIDENTE. L'associazione ha dipendenti o ha soltanto organi direttivi?

CARLO DELLE SITE, *componente del direttivo ADUSBEF*. Se ricordo bene, ha due dipendenti che sono le segretarie che lavorano nella sede principale. Tutti i delegati delle sedi territoriali sono tutti avvocati e dottori commercialisti.

PRESIDENTE. Però sono tutti esterni.

CARLO DELLE SITE, *componente del direttivo ADUSBEF*. Sì

FEDERICO CAVALLO, *responsabile delle relazioni istituzionali di ALTROCONSUMO*. Parto dall'ultimo punto. Per quanto riguarda la domanda sulla quota degli iscritti all'interno del bilancio dell'associazione, gli iscritti pesano per il 98,08%. Le altre fonti sono un 1,21% di ricavi differenti che arrivano dalla collaborazione con aziende. Ad esempio abbiamo questa iniziativa dei sigilli di qualità ovvero da quell'attività di studio, con test su prodotti e servizi, svolgiamo, in autonomia o in collaborazione con laboratori certificati, indagini di mercato per identificare, secondo tutta una serie di parametri, prodotti con un buon rapporto qualità-prezzo, con caratteristiche che riteniamo di premiare. In questo caso, le aziende hanno la possibilità nella loro comunicazione di poter utilizzare questa etichettatura, questo bollino che noi chiamiamo appunto sigillo e quindi corrispondere di conseguenza. Lo 0,71 per cento rimanente riguarda i progetti finanziati, quindi nell'ambito delle collaborazioni nazionali ed europee.

Per quanto riguarda i canali di contatto, come accennavo prima, storicamente per quanto ci riguarda il canale principale è sempre stato quello telefonico, tant'è vero che abbiamo una struttura di *contact center* che al telefono raccoglie le esigenze e dà assistenza. Però negli ultimi anni l'esigenza, e su questo stiamo proiettando molti dei nostri sforzi, è proprio quella di avvicinare quanto più possibile il canale di contatto attraverso i nuovi strumenti digitali e quindi avvicinare la relazione. Su questo stiamo svolgendo esperimenti e anche investimenti proprio per riuscire a essere sempre più tempestivi rispetto alle risposte che ci vengono richieste. I professionisti a nostro supporto sono interni ed esterni. C'è una relazione molto stretta con i consumatori che ci contattano e viene portata avanti nel tempo. Vado velocissimo perché vedo che il tempo scade.

Ringrazio l'onorevole Zanella per la domanda sul CNCU in generale, sui rapporti

e la rappresentanza. Ci riserviamo, visto che anche nell'ambito del CNCU questo dibattito è in corso, di far pervenire una memoria più strutturata. Sicuramente va rilevato che il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti per un lungo periodo di tempo nell'anno passato non è stato convocato. Attualmente sappiamo che ci sono delle ulteriori lungaggini. Immaginiamo che possa essere un punto di interesse anche della Commissione, con l'obiettivo di strutturare un più efficace dialogo tra l'ambito istituzionale e quello, in questo caso, del ramo legislativo, e che sia un'opportunità per concentrarsi su un organismo nato in una certa stagione politica e amministrativa, ma che oggi si trova a muoversi con strumenti forse non più adeguati, all'interno di una realtà che attorno a esso si è profondamente trasformata e che richiede caratteristiche differenti sia in termini di tempestività sia in termini di azionabilità, di coinvolgimento e di rappresentatività delle opinioni che in queste sedi vengono portate dal mondo dei consumatori.

PRESIDENTE. Questa del bollino immagino sia un'iniziativa esclusivamente privatistica.

FEDERICO CAVALLO. Sì.

PRESIDENTE. Non ha quindi un valore di asseverazione o di accertamento pubblici. Mi pare che abbiamo svolto un buon lavoro di ascolto. Grazie per la vostra presenza, continueremo nelle prossime sedute ad ascoltare le altre associazioni, dedicandovi i nostri lavori di qui alla fine del mese e forse anche le prime settimane del mese di luglio. Grazie per la vostra presenza e buon lavoro.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 12.20.

*Licenziato per la stampa
l'8 settembre 2022*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO



18STC0190570