



Attività 2012

attività



FEDERCONSUMATORI
BOLOGNA

Attività 2012

➔ La Federconsumatori di Bologna, ritiene indispensabile in una situazione di grande difficoltà sociale e di crisi per i cittadini/consumatori, fare un bilancio dell'attività del 2012, anche per informare sugli argomenti affrontati dall'Associazione nella tutela dei cittadini, sempre più indifesi ed esposti a politiche commerciali aggressive e spesso scorrette.

La richiesta di informazioni che perviene ai nostri sportelli, in via telefonica e on-line evidenzia una situazione di domanda di intervento tradizionale di tutela, insieme ad una richiesta di intervento per ricevere consigli su emergenze economiche: sospensione mutui, scadenze rate finanziamenti, prestiti, pignoramenti.

L'accesso ai nostri sportelli si è caratterizzato per la presenza dei pensionati (spesso con pensioni minime), immigrati, lavoratori disoccupati e in cassa integrazione, per richiedere spesso tardivamente un aiuto.

Nel corso del 2012 l'attività di consulenza e assistenza per banche e finanziarie è sostanzialmente variata rispetto agli anni precedenti.

Sono diminuiti i contenziosi sui mutui, ormai una rarità, nel mondo bancario.

In particolare su questi argomenti il nostro contributo è stato fornito su: cessioni del quinto stipendio/pensione (circa il 40% dei casi esaminati), carte di pagamento, carte revolving (più del 47%) e prestiti (13%), i cittadini che si sono rivolti all'associazione per problemi su finanziamenti sono stati oltre 260.

Per quanto concerne le banche (casi esaminati poco più di 100) anche per questioni collegate ai mutui (40%), aumentano i casi di utilizzo fraudolento di bancomat (21%), le analisi di interessi e commissioni eccessivi applicati ai conti correnti (25%), nonché le verifiche sulla coerenza degli investimenti (14%).

Una parte dell'attività si è svolta sul tema assicurativo, in particolare di quelle sulla vita che, spesso, a scadenza, risultano poco redditizie e producono richieste di chiarimenti da parte dei consultanti. La ragione di questo fatto è sicuramente la scarsa chiarezza del contratto al momento della sua sottoscrizione ed una assoluta mancanza di informazioni da parte del proponente, nonostante la normativa vigente.

Un aspetto positivo è stato l'impatto fortemente riuscito dei nostri ricorsi all'Arbitro Finanziario Bancario, le cui decisioni sono risultate, finora, tutte a favore del ricorrente mentre è quanto meno oggetto di riflessione la soluzione spesso offerta dalle controparti grazie solo alla presentazione dell'istanza all'ABF, senza pertanto attendere il suo parere. Questo fatto fa riflettere sul



non sempre trasparente comportamento di banche e finanziarie, mentre fa ben sperare l'intenzione di Banca d'Italia di potenziare lo strumento ABF, che già tende a risentire dell'eccesso di ricorsi, come dichiarato dalla stessa Banca d'Italia in una recente relazione sulla attività svolta dall'ABF.

Anche nel 2012, l'attività della ns Associazione nel settore telefonico è stata intensa e ricca di risultati. In particolare, a livello stragiudiziale per il settore telefonico sono state gestite complessivamente presso il Co.Re.Com Emilia Romagna **378 posizioni**, ottenendo transazioni a favore dei consumatori **nell'85%** dei casi (322 pratiche su 378). Alcune delle posizioni non conciliate sono sfociate in cause civili ed altre, nel numero di 41, sono state seguite presso l'Autorità per le Comunicazioni o presso lo stesso Corecom delegato dall'Agcom nella procedura decisoria successiva alla conciliazione. Queste 41 posizioni sono state tutte definite con piena soddisfazione per gli utenti. Complessivamente, quindi, gli accordi conciliativi raggiunti a favore dei consumatori tra fase conciliativa e fase decisoria sono stati pari al 100% delle posizioni discusse, con ben **252.343,19 Euro** recuperati e/o risparmiati dagli associati Federconsumatori (Euro 110.558,64 a titolo di storni di fatture contestate ed Euro 141.784,55 a titolo di indennizzi e risarcimenti).Registriamo pertanto un aumento sia delle posizioni gestite in fase stragiudiziale-conciliativa, sia dei risarcimenti e storni ottenuti a favore degli associati.

Nel settore della telefonia, si sono attivate anche le procedure di conciliazione paritetica con diversi gestori, Wind Infostrada, Fastweb e Vodafone, che si aggiungono alla già esistente conciliazione Telecom.

Le conciliazioni paritetiche, che possono sostituire, a scelta del consumatore, la procedura davanti al Co.Re.Com., hanno avuto nel 2012 una casistica piuttosto limitata, seppure in aumento negli ultimi mesi. Le controversie maggiormente affrontate sono state il mancato recepimento del diritto di recesso, la mancata portabilità del numero e l'attivazione di servizi non richiesti.

Il settore energia si è confermato come uno dei più controversi. Le pratiche aperte sono state circa 400, ugualmente distribuite tra i settori gas ed energia elettrica.

I problemi più comuni riguardano il mercato libero, ed in particolare l'applicazione dei nuovi contratti, i ritardi o disguidi nelle volture e nelle richieste di cessazione, la fatturazione di consumi presunti eccessivi rispetto al reale, i conguagli non eseguiti correttamente.

Sono leggermente in calo rispetto al 2011 le attivazioni non richieste di contratti, che sin dal 2005, anno di avvio delle liberalizzazioni, hanno purtroppo funestato il mercato creando innumerevoli disagi ai consumatori e distorcendo la concorrenza. Grazie all'intervento, seppure debole e in clamoroso ritardo, dell'Autorità per l'Energia, sono diminuiti quindi i casi di firme false sui contratti, attivazioni arbitrarie, sottoscrizioni carpite con l'inganno. Il fenomeno non è però del tutto debellato e il 2013 ci vedrà ancora impegnati su questo fronte.

La conciliazione paritetica, a cui hanno aderito buona parte dei venditori con appositi regolamenti, si conferma uno strumento molto utile e in alcuni casi indispensabile per risolvere le controversie in via stragiudiziale, con rapidità e poca spesa. Le nuove procedure di conciliazione aperte nel 2012 sono state 80; nel corso dell'anno ne sono state chiuse positivamente oltre 100, alcune iniziate negli anni scorsi, con l'emissione verbali di accordo transattivo e un recupero complessivo, per i nostri iscritti, di diverse migliaia di euro.

Nel 2012 la Federconsumatori ha svolto anche una importante attività di tutela, informazione dei cittadini nell'ambito sanitario combattendo e denunciando i disservizi attraverso un'attiva partecipazione ai Comitati Consultivi dell'AUSL di Bologna. Abbiamo continuato l'attività di informazione e tutela dei cittadini a cui sono state impiantate protesi all'anca difettose prodotte dalla De Puy nonché nel caso delle protesi al seno difettose PIP, attraverso la richiesta di risarcimento di tutti i danni patiti dai nostri associati e di denuncia di quanto accaduto alle strutture sanitarie e all'azienda produttrice.

Nel 2013 continueremo la nostra attività di assistenza e informazione ai cittadini anche nel settore dei servizi sanitari provando a dare sempre maggiore tutela ai consumatori.

La tutela dei diritti dei consumatori

➔ L'Ufficio Legale della Federconsumatori di Bologna, nel corso del 2012, ha ulteriormente sviluppato la sua attività. Moltissime controversie si sono risolte transattivamente - spesso con esiti estremamente favorevoli per i consumatori - dopo l'invio di lettera da parte dei legali convenzionati con la Federconsumatori; molte altre sono in procinto di concludersi positivamente con le medesime modalità. Ciò anche in virtù dell'alto grado di specializzazione ormai raggiunto dai legali convenzionati. Le questioni affrontate hanno riguardato principalmente: controversie con banche, finanziarie ed assicurazioni; responsabilità degli amministratori condominiali; cartelle esattoriali; garanzie dei beni acquistati, difetti di conformità, lavori non eseguiti a regola d'arte; telefonia, somministrazione acqua, gas ed energia elettrica; responsabilità medica; viaggi, vacanze e trasporti; scuole e corsi.

Attività Giudiziale:

Sentenze ottenute

Anche quest'anno, in seguito ai giudizi promossi da iscritti alla Federconsumatori, sono state ottenute numerose pronunce favorevoli ai consumatori. Si riportano di seguito alcuni dei provvedimenti più significativi emessi nel 2012.

Sentenze in materia di responsabilità degli amministratori condominiali

Sentenza n. 1688/2012. Si trattava di una causa di responsabilità nei confronti di un amministratore condominiale appropriatosi di ingenti somme. Prima della causa veniva istaurato procedimento di sequestro conservativo sui beni immobili dell'amministratore, concesso inaudita altera parte dal GI, e successivamente confermato in udienza. La causa di merito è stata poi decisa positivamente con sentenza di accoglimento del Tribunale di Bologna.

Sentenza del 28/11/2012. Si trattava di un procedimento penale promosso contro un amministratore condominiale accusato di essersi appropriato indebitamente dei beni condominiali dei quali aveva l'amministrazione, disponendo prelievi indebiti dalle casse condominiali ed omettendo di effettuare i pagamenti dovuti ai fornitori. Il Condominio offeso si costituiva parte civile, assistito da un legale della Federconsumatori. Il Tribunale di Bologna ha accolto il patteggiamento concordato dalle parti ed ha condannato l'imputato, oltre che alla reclusione, al pagamento, in favore del Condominio, delle spese di costituzione e giudizio.

Sentenza in materia di viaggi, vacanze e trasporti

Sentenza n. 1688/2012. Il Giudice di Pace di Bologna ha condannato la compagnia aerea convenuta alla restituzione delle somme pagate per un viaggio aereo annullato.

Sentenza in materia di somministrazione di gas - clausole vessatorie

Sentenza n. 456/2012. Dopo numerose lettere di reclamo nelle quali si contestava la vessatorietà delle clausole contrattuali del contratto di fornitura, la società fornitrice di gas notificava al consumatore un decreto ingiuntivo. Nella successiva causa di opposizione a decreto ingiuntivo, il Giudice di Pace di Bologna ha accolto le richieste del consumatore e ha di conseguenza revocato il decreto ingiuntivo.

Sentenza in materia di somministrazione di energia elettrica

Sentenza n. 3390/2012. Il Giudice di Pace di Bologna ha condannato la società erogatrice convenuta al risarcimento dei danni per ritardo nell'esecuzione della voltura.

Provvedimenti in materia di telefonia e telecomunicazioni

Sentenza n. 20005/2012. Nella causa radicata a seguito di infruttuosa conciliazione davanti al Corecom, il Giudice di Pace di Bologna ha condannato il gestore di servizi di telecomunicazioni convenuto al risarcimento dei danni conseguenti al mancato funzionamento della linea telefonica.

Procedimento decisorio avviato presso il Corecom, per la mancata erogazione del servizio di telefonia. Dopo l'istruttoria e lo scambio di memorie, il procedimento è stato definito positivamente nel 2012 con **Delibera n. 17/12**, con cui il Corecom ha condannato pesantemente il gestore a corrispondere all'utente gli indennizzi a causa del grave inadempimento.

Procedimento decisorio avviato presso il Corecom, per ritardo nell'esecuzione del trasloco della linea da parte dell'operatore. Dopo l'istruttoria e lo scambio di memorie, il procedimento è stato definito positivamente nel 2011 con **Delibera n. 05/12**, con cui l'Autorità ha condannato pesantemente il gestore a corrispondere all'utente gli indennizzi a causa del grave inadempimento.

Procedimento decisorio avviato presso Agcom, sede di Napoli, in merito alla contestazione delle c.d. spese di chiusura

abbonamento. Dopo l'istruttoria e lo scambio di memoria, il procedimento è stato definito positivamente nel 2012 con Delibera n. **101/2012/CIR**, con cui l'Autorità ha positivamente accolto le domande dell'utente.

Transazioni in seguito alla notifica della citazione o a seguito della redazione della lettera del legale

Come anticipato, nel corso del 2012 è stato possibile definire numerose controversie in via transattiva.

In totale le transazioni ottenute con soddisfazione del consumatore sono state 85, di cui **27** dopo l'invio della lettera da parte del legale, **45** (in materia di telefonia) dopo il procedimento presso Corecom o Agcom, e **13** dopo la notifica della citazione o del ricorso.

Giudizi promossi in sede civile o amministrativa

Nel corso dell'anno 2012 sono stati radicati **71 giudizi** in relazione a varie questioni riguardanti i diritti dei consumatori, quali contratti con banche, assicurazioni e finanziarie, somministrazione di acqua o energia elettrica, telefonia, vizi e difetti nella vendita di beni o nell'esecuzione di opere. Alcune tra le cause radicate quest'anno si sono già concluse favorevolmente con un provvedimento giudiziale o a seguito di una transazione.

Giudizi promossi in sede penale

Nel corso dell'anno 2012 sono state depositate **5 denunce querele**, per la maggior parte nei confronti di amministratori di condominio che non avevano adempiuto correttamente ai loro doveri o si erano appropriati di somme versate dai condomini.

Tutela dei consumatori - risparmiatori

Nel corso dell'anno 2012 l'ufficio legale della Federconsumatori Bologna ha proseguito l'attività di assistenza anche ai consumatori vittime dei *crack* finanziari degli ultimi anni (da ultimo, nell'anno 2008, quello della banca d'affari statunitense Lehman Brothers) o di strumenti finanziari inadatti ai risparmiatori (come ad esempio le note polizze Unit ed Index Linked). Anche nel 2012 è quindi proseguita l'attività di assistenza agli associati alla Federconsumatori vittime di perdite su investimenti. **Oltre 60** sono stati i clienti che hanno beneficiato di un colloquio informativo sulla loro posizione; molti di questi colloqui nascevano dalla necessità di ottenere maggiori informazioni sulle procedure in corso in Olanda e negli Stati Uniti per la vicenda Lehman Brothers, sulle modalità e i tempi delle procedure di insinuazione al passivo e sui pagamenti previsti dai rispettivi piani di riparto (gli altri casi spaziavano da vicende riguardanti progressi default, ai danni derivati agli azionisti per gli aumenti di capitali diluitivi di Unipol-Fonsai ed a libretti di risparmio dormienti). Sul piano del contenzioso sono state radicate avanti al Tribunale **4 nuove cause** per investitori della Lehman Brothers ed una di queste è stata oggetto di chiusura per via transattiva con un recupero di circa il 70% del capitale impiegato da due associati alla Federconsumatori, i quali avevano unitamente agito unitamente contro il medesimo intermediario finanziario avvalendosi dell'istituto del litisconsorzio facoltativo al fine di ridurre gli oramai notevoli costi di giustizia, resi più pesanti dalle rettifiche in aumento dei valori del contributo unificato. Dal Tribunale di Bologna sono state poi pronunciate nel 2012 **4 sentenze di accoglimento** delle ragioni di risparmiatori associati alla Federconsumatori, i quali hanno così ottenuto l'intero recupero dei capitali impiegati negli investimenti e degli interessi, in misura del saggio legale, per un controvalore complessivo del recuperato pari ad oltre 1 milione di Euro. Di converso, una sentenza ha riportato esito negativo ed è stata impugnata avanti alla Corte d'Appello, ove, anche nel 2012, sono state depositate costituzioni in appello per alcuni associati alla Federconsumatori le cui sentenze di accoglimento rese dal Tribunale nel 2011 sono state fatto oggetto di gravame. Oltre all'attività informativa ed a quella giudiziale, il 2012 ha confermato una certa possibilità di definire stragiudizialmente talune controversie con intermediari finanziari. In particolare sono state così transatte **8 controversie**, in maggioranza attinenti a Lehman Brothers con un recupero medio per gli associati che, considerando anche gli interessi incassati dai titoli prima del loro default, oscilla tra il 65 ed il 75% di quanto da essi investito, oltre alla copertura delle spese legali. Parte di tali definizioni si sono avute a seguito dell'esperimento di un tentativo di mediazione. Nel corso dell'anno 2012, ed in particolare prima del noto intervento abrogativo della Corte costituzionale, sono state infatti promosse **15 mediazioni obbligatorie** avanti alla Camera di commercio di Bologna, 5 delle quali hanno portato ad una transazione favorevole per i consumatori. Accanto alle questioni sopra esaminate vale la pena ricordare come, riguardo al tema del risparmio tradito, l'ufficio legale abbia prestato assistenza alla struttura nazionale dell'Associazione su vicende quali l'azione della Consob nel progetto di fusione tra Unipol e Fondiaria Sai e la diffusione di strumenti finanziari derivati presso gli Enti Locali.

Iniziative pubbliche

➔ Si sono svolte circa 100 tra assemblee e incontri in luoghi pubblici:

scuole, centri sociali, circoli, comuni, quartieri, centri commerciali, sedi sindacali e condomini.

Conferenze stampa, comunicati e interviste sui temi di cessione del quinto, truffe condominiali, aumento costo acqua, telefonia, caro prezzi, saldi, crisi, liberalizzazioni, energia e sanità.

Gestione spazio distribuzione volantini e riviste:

- "1 maggio 2012" Piazza Maggiore.
- Stand Festa Provinciale "UNITA".
- Stand fiera di agosto San Venanzio di Galliera.
- Stand VerdeVolo a Granarolo (Cadriano).
- Stand VOLABO Giardini Margherita.
- Stand festa camera del lavoro di Imola.
- Diverse iniziative di distribuzione di materiali informativi.
- Collaborazione con Radio Santuluchino per una trasmissione mensile.
- **Collaborazione mensile con la rivista dello SPI/CGIL "la Spinta".**

Pratiche

Settore	Numero
Telefonia	442
Aziende fornitrici di servizi	390
Acquisto beni e servizi	154
Banche / finanziarie	154
Pubblica amministrazione	62
Assicurazioni	50
Servizi televisivi	38
Artigiani e contratti d'opera	34
Turismo	19
Esposti	4
Totale	1347

Controparti	
Enel energia	75
Fastweb	73
Hera	69
Vodafone omnitel	59
Telecom italia	59
Tele e tu	50
Wind telecomunicazioni	45
Wind	42
H3g	38

Controparti	
Enel energia mercato libero	34
Edison energia elettrica	29
Sky italia	27
Edison energia	26
Eni spa	25
Enel energia spa	21
Enel	18
Poste italiane	12
Hera comm	12
Enel servizio elettrico	11

TELEFONIA	Tot. 442
Sottosettore	Num.
Conciliazioni	312
Servizi non richiesti	64
Cambio gestore	32
Tariffe cellulari	15
Internet e dialer	7
Traslochi nuove utenze	5
Guasto linea	5
Declassazione	2
Numeri speciali	0

AZIENDE FORNITRICI DI SERVIZI	Tot. 390
Sottosettore	Num.
Gas	147
Luce	115
Conciliazioni	80
Acqua	43
Infrastrutture / trasporto	4
Poste	1

ACQUISTO BENI E SERVIZI	Tot. 154
Sottosettore	Num.
Elettrodomestici/arredamento/ accessori casa	48
Auto nuove e usate	30
Corsi /scuole private	23
Centri estetica e salute / palestre	17
Prodotti tecnologici	16
Libri/enciclopedie	6
Accessori auto / bricolage	4
Farmaci	4
Abbigliamento/calzature	3
Alimentazione	3

BANCHE / FINANZIARIE	Tot. 154
Sottosettore	Num.
Credito al consumo	41
Finanziamento / mutui	36
Conti correnti	26
Bond / azioni	24
Carta credito	24
Trasferimenti di denaro	3
Anatocismo	0
Assegno	0

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Tot. 62
Sottosettore	Num.
Accesso agli atti	20
Cartelle esattoriali	16
Assistenza sanitaria	11
Multe	8
Fisco	4
Rifiuti	3
Consorzi bonifica	0

ASSICURAZIONI	Tot. 50
Sottosettore	Num.
Polizza vita	22
Polizza infortuni	21
Rc auto	7

SERVIZI TELEVISIVI	Tot. 38
Sottosettore	Num.
Pay tv	25
Canone rai	12
Digitale terrestre	1

ARTIGIANI E CONTRATTI D'OPERA	Tot. 34
Sottosettore	Num.
Arredamenti e infissi	9
Impresi edili	9
Idraulici/elettricisti	8
Lavanderie	5
Liberi professionisti	3
Officine	0

TURISMO	Tot. 19
Sottosettore	Num.
Agenzie viaggi	8
Trasporto aereo	7
Alberghi/ campeggi/ agriturismo	2
Trasporto ferroviario	1
Trasporto marittimo	1
Affitto/appartamenti	0
Multiproprietà	0
Trasporto autobus da turismo	0

ESPOSTI	Tot. 4
Sottosettore	Num.
Ordini professionali	2
Privacy	2
Garante telecomunicazioni	0
Pubblicità ingannevole	0
Autorità energia elettrica e gas	0
Isvap	0
Clausole vessatorie	0



FEDERCONSUMATORI
BOLOGNA

Sede Federconsumatori Bologna

Via Del Porto 16, Bologna 40122
dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00
e-mail: info@federconsumatoribologna.it
www.federconsumatoribologna.it

È possibile tramite appuntamento,
telefonando al 0516087120 fax 0516087122
essere ricevuti da operatori qualificati, presso le seguenti sedi:

Bologna (centro): in via Del Porto 16

Bologna (Corticella): in via Corazza 7/6

Bologna: in via della Grazia 3/2

San Lazzaro di Savena: in via Emilia Levante 249/b

Casalecchio di Reno: in Galleria Ronzani 3/2

Budrio: via Martiri Antifascisti 52/54

Castelmaggiore: piazza della Pace 7

Porretta Terme: in via Borgolungo 10

Vergato: in Galleria 1° maggio

Circolo Arci Benassi

Presenza nei Municipi dei Comuni della Provincia

San Giovanni in Persiceto

Calderara di Reno

Bentivoglio

San Pietro in Casale

Funo di Argelato

Galliera

Granarolo Emilia

Anzola dell'Emilia

Crevalcore

Zola Predosa

Marzabotto

