



# RAPPORTO dell'ATTIVITÀ dal 2010 al 2013 FEDERCONSUMATORI BOLOGNA e IMOLA

## SINTESI DELL'ATTIVITÀ

Moltissimi sono gli avvenimenti accaduti in questi 4 anni, sul versante della situazione finanziaria economica, politica e sociale e su quello dell'impegno della Federconsumatori nel rapporto con i cittadini ed i propri associati e nel suo consolidamento organizzativo.

Durante questi anni abbiamo visto aumentare gradualmente le ricadute della crisi economica, sulle condizioni di vita dei cittadini, che ogni giorno ci contattano telefonicamente, on line e recandosi ai nostri sportelli per ricevere dai Legali, dagli operatori e dai volontari, informazioni, consigli e tutela. Con la crisi si è consolidata una domanda di intervento sui settori tradizionali del consumerismo, insieme ad una richiesta di intervento straordinario, per ricevere consigli su emergenze economiche: sospensione mutui, scadenze rate, finanziamenti, prestiti e pignoramenti.

Mentre sono aumentate a dismisura le richieste di informazioni, abbiamo assistito in questi anni ad un calo graduale della richiesta di tutela con una diminuzione delle pratiche inoltrate alle controparti, mentre a causa delle limitate risorse economiche, il cittadino/consumatore spesso rinuncia a ricorrere alle vie legali per la preoccupazione di dover affrontare ulteriori costi in casi di soccombenza.

In questa situazione i cittadini sono sempre più indifesi ed esposti a politiche commerciali aggressive e spesso scorrette a

causa di una insufficiente tutela legislativa nazionale, di controllo e sanzionatoria da parte delle Autorità. I cittadini che si sono rivolti a Federconsumatori - mediamente 50 ogni giorno - sono in maggior parte: pensionati (spesso con pensioni minime), immigrati, lavoratori disoccupati e in cassa integrazione, ma nell'ultimo periodo anche tanti giovani con problemi di telefonia e di utenze domestiche.

Si è consolidata negli ultimi anni prima nel mercato della telefonia poi in quello dell'energia, una pratica, da parte delle aziende che forniscono i servizi, che utilizza le liberalizzazioni in modo aggressivo per appropriarsi di nuove fette di mercato, con politiche di vendita scorrette, tramite visite a domicilio o contatti telefonici in particolare nelle ore serali.

In questi settori, nei quali si svolge in prevalenza l'attività dell'associazione, sono stati conseguiti importanti risultati, sia sotto il profilo stragiudiziale-conciliativo che sotto quello giudiziale.

Lo strumento della conciliazione in sede regionale, Corecom e con i gestori della telefonia e dell'energia, ci ha consentito di ottenere importanti transazioni per gli utenti con indennizzi, risarcimenti e storni, senza dover ricorrere alle vie legali.

Si è infine riscontrato un ampliamento consistente in tutti i settori di attività, delle richieste di recesso per il ripensamento su contratti eseguiti in via telefonica o fuori dai locali commerciali.

Si è notato un importante ritorno delle consulenze bancarie, mentre non diminuiscono i problemi con

le finanziarie (cessioni del quinto stipendio e carte revolving) e nell'ultimo periodo si è aperta la questione dei rimborsi dei buoni fruttiferi postali.

L'esame dei tassi dei mutui ha portato parecchi associati a chiedere la nostra consulenza, come non sono mancati reclami e perplessità circa il comportamento delle banche per quanto riguarda la sospensione delle rate di mutuo nelle zone terremotate, gestita in modo disomogeneo in mancanza di una chiara normativa; le truffe e furti riguardanti le carte bancomat e postepay hanno assunto un ruolo significativo nella nostra attività.

Infine, le pensioni integrative sotto forma di polizze assicurative, che in un primo tempo garantivano l'esenzione da qualsiasi tassazione degli utili, sono ora invece oggetto di una importante ritenuta.

Nella fase del post sisma nei Comuni interessati della Provincia di Bologna, si è svolta una attività straordinaria, per agevolare i cittadini colpiti dal terremoto circa la sospensione e il rientro dei pagamenti per le diverse utenze domestiche.

In questi anni si è consolidata anche l'attività legale nei confronti degli amministratori condominiali infedeli che hanno truffato complessivamente oltre 30 condomini con più di 1000 famiglie coinvolte nella nostra Provincia e con un ammanco complessivo di oltre 1,3 milioni di euro.

Abbiamo ottenuto diverse sentenze di condanna in sede penale, sequestri conservativi e sentenze di condanna in sede civile, nei confronti degli Amministratori condominiali che si erano appropriati indebitamente delle

somme versate dai condomini senza saldare le competenze dei fornitori, bollette gas, etc... . Federconsumatori ha poi continuato a svolgere la propria attività di tutela e informazione del cittadino/consumatore anche nel settore della sanità, esercitando un ruolo di primo piano nei Comitati Consultivi Misti dell'Azienda Usl distretto di Bologna e facendosi portavoce dei bisogni e denunciando i disservizi della sanità.

Sono invece diminuite nel tempo, rispetto agli anni precedenti, le pratiche nei settori del turismo, delle assicurazioni, dell'acquisto di beni e servizi, dei contratti d'opera da parte delle aziende artigiane e dei servizi televisivi.

Nel 2013 Federconsumatori, con il contributo organizzativo dello SPI/CGIL, ha presentato al Tribunale civile ed al Giudice di Pace i ricorsi per le richieste di rimborso dell'IVA pagata al 10% sulla TIA per oltre 250 cittadini/consumatori residenti in vari comuni della Provincia, trattenuta illegittimamente nel periodo di passaggio dalla Tarsu alla Tia nel Comune di competenza.

Dal Giudice di Pace di Bologna si è ottenuto un Decreto ingiuntivo provvisoriamente esecutivo e nel 2014 continuerà la nostra iniziativa per ottenere tutte le sentenze ed eventualmente anche tutelare altri cittadini che intendessero promuovere i ricorsi per il rimborso.

## LE INIZIATIVE

Si sono infine svolte in questi anni, oltre 400 incontri/assemblee nelle scuole nei Comuni della provincia, nei centri anziani, nei condomini e nelle camere del lavoro.

Si è presenziato, in spazi espositivi appositi, ad importanti fiere e feste della provincia di Bologna e nel comprensorio di Imola, rilasciato diverse interviste a trasmissioni televisive e radiofoniche e pubblicato centinaia di articoli e comunicati.

## GLI ASSOCIATI

Un altro dato che ci può aiutare ad analizzare l'attività dell'Associazione è l'andamento del tesseramento, negli ultimi 4 anni, il numero degli associati di Bologna e provincia è stato di 2722 nel 2010 - 2714 nel 2011 - 2441 nel 2012 - 2666 nel 2013, in sostanza la crisi incide pesantemente anche sulle iscrizioni, seppur in presenza di potenzialità di crescita.

## GLI SPORTELLI

Sono aumentati i volontari per la gestione delle prime risposte al pubblico, sono aumentati gli avvocati che collaborano al ricevimento agli sportelli e nella tutela sui diversi contenziosi, sono aumentati gli sportelli su tutto il territorio per il ricevimento dei cittadini/consumatori.

## SPORTELLI TEMATICI

Telefonia, energia, credito-mutui-assicurazioni, sanità, immigrazione, cartelle esattoriali.

## ELENCO SPORTELLI PROVINCIA BOLOGNA E IMOLA

**Bologna: Via Del Porto, 16**  
apertura al pubblico tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00 escluso il sabato.

**Imola: Camera del lavoro,**  
via Emilia 44, apertura al pubblico lunedì e giovedì 15/18.

**Bologna (Corticella):**  
via Corazza 7/6,  
Circolo Arci Benassi.

**Bologna: Circolo Villa Torchi**  
via della Grazia 3/2  
San Lazzaro di Savena:

in via Emilia Levante 249/b.

**Budrio:**  
via Martiri Antifascisti 52/54.

**Casalecchio di Reno:**  
in Galleria Ronzani 3/2.

**Castelmaggiore:**  
piazza della Pace,7.

**Porretta Terme:**  
in via Borgolungo 10.

**Vergato:** in Galleria 1° maggio.

**Castel San Pietro:**  
Camera del lavoro.

**Borgo Tossignano:**  
Camera del lavoro.

### PRESENZA NEI MUNICIPI DEI COMUNI DELLA PROVINCIA:

San Giovanni in Persiceto, Calderara di Reno, San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale, Funo di Argelato, Galliera, Granarolo Emilia, Anzola dell'Emilia, Crevalcore, Zola Predosa, Marzabotto.

A giorni apriranno altri 2 sportelli per i cittadini: nella camera del lavoro di Castenaso ed a Casteldebole nel quartiere Borgo Panigale/BO.

## LE PRATICHE PER SETTORE BOLOGNA E IMOLA

■ 2010 ■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

Federconsumatori Bologna andamento pratiche periodo 2010-2013

