



**2015**

# Attività 2015

attività



**Federconsumatori**

Bologna

# Attività 2015

➔ Dalla sintesi della rendicontazione dell'attività dell'anno precedente emerge un quadro di interpretazione molto significativo sulle problematiche del consumerismo, ma anche sull'andamento della situazione economica a livello locale e delle difficoltà che una parte sempre più rilevante di cittadini Bolognesi si trovano ad affrontare.

Il protrarsi della crisi economica, la disoccupazione in particolare dei giovani e spesso l'uscita dal mercato del lavoro per le donne e gli uomini in media età fanno emergere disagi economici anche nelle famiglie con un reddito medio e spesso una fattura da saldare per un servizio domestico, con un aumento anche minimo, crea gravi problemi economici nella gestione delle economie famigliari.

In questa situazione di grave difficoltà per la coesione sociale, come si evidenzia dai dati delle pratiche del 2015 aumentano i contenziosi in particolare nel settore della telefonia.

Chi pensava che nel tempo a seguito della liberalizzazione del mercato energetico e della telefonia i contenziosi sarebbero diminuiti, viene smentito dalla triste realtà, ogni anno ci si trova di fronte ad un graduale aumento.

Le politiche aziendali sono sempre più aggressive ed il lavoro delle Autorità risulta tardivo e spesso inefficace, in queste condizioni non può che creare preoccupazione la scelta del Governo di soppressione del mercato di maggior tutela nel settore dell'energia elettrica e gas a partire dal 2018.

La richieste di informazioni è costante, mediamente oltre 50 cittadini/consumatori ci contattano ogni giorno per via telefonica, on-line e negli sportelli dislocati su tutto il territorio provinciale.

Il dato più rilevante dell'attività del 2015, dove si assiste all'aumento delle pratiche e degli associati è l'importante lavoro di soluzione dei problemi, **nel tempo si è raggiunta una percentuale altissima di contenziosi conclusi con la piena soddisfazione del consumatore**, tramite conciliazioni, reclami o attività legale stragiudiziale e solo in alcuni casi l'attivazione delle vie legali.



## ATTIVITÀ PER SEVIZI FINANZIARI

Ciò che principalmente ha caratterizzato il 2015 è stato il noto provvedimento del 22 novembre che ha decretato il default di quattro banche, due delle quali ben presenti ed operanti sul nostro territorio: Cassa di risparmio di Ferrara e Banca Etruria. Quest'ultima, benché con sede in Toscana, negli ultimi anni si è radicata nella nostra regione, grazie anche alle disposizioni di Banca d'Italia in materia di antitrust quando, per remediare all'eccessiva concentrazione di alcune banche incorporate, fuse o assorbite tra la fine del secolo scorso ed il primo decennio del nuovo, ha ordinato a queste di cedere alcune filiali con tutto personale e la clientela. E così la Banca Etruria si è insediata ed ha iniziato una poderosa ed aggressiva campagna di vendita di prodotti, rivelatisi poi tossici. Pertanto, subito dopo il decreto del 22 novembre 2015, e quindi nel giro di un solo mese, almeno trenta persone si sono rivolte ai nostri uffici, e molte altre sono prenotate per le prossime settimane, per tentare di rientrare in possesso del proprio denaro con tutti i mezzi leciti. In maniera decisamente minore è presente clientela della Cassa di risparmio di Ferrara, in proporzione di tre su dieci e qualche caso con Banca Marche.

La prima parte dell'anno non era invece dissimile da quanto avvenuto negli anni precedenti. Il problema ricorrente è ancora il sovraindebitamento, ma abbiamo trattato in gran numero clonazioni, furti e smarrimenti di carte di credito e bancomat con 14 ricorsi all'ABF, di cui quelli già decisi ci vedono vincitori, a volte con rimborsi significativi per i clienti.

Anche per i mutui sono state richieste numerose consulenze, in particolare nel timore che i tassi fossero usurari; nella stragrande maggioranza dei casi non abbiamo trovato irregolarità, essendo forse questa la forma tecnica più trasparente.

I conti correnti invece, nei quali la trasparenza è ancora lontana, sono stati oggetto di svariate consulenze, ma in questo caso quando si arriva all'ABF difficilmente abbiamo soddisfazione per la complessità delle norme che regolano la materia, che forniscono ai legali delle banche facile appiglio.

Per quanto riguarda le finanziarie il nostro intervento è sempre massiccio, anche perché i nostri consulenti hanno purtroppo la consuetudine di sottoscrivere qualunque cosa senza un minimo di spirito critico, e pertanto solo a posteriori si accorgono spesso di essere stati come minimo raggirati. In questi casi i nostri interventi, se davvero non sono state osservate tutte le regole, sono sempre risolutivi a favore dei consumatori, con o senza intervento dell'ABF. Questo vale per cessioni del quinto dello stipendio, per carte revolving e per prestiti personali. A complicare il tutto entra spesso in scena il recupero crediti, che terrorizza a dir poco i debitori con metodi mutuati dalla malavita.

E' sempre di attualità il provvedimento **fallimento delle famiglie** che però non è ancora decollato e siamo sempre in attesa di chiarimenti, abbiamo iniziato a verificare comunque la procedura, per avviare alcuni istanze. Alcuni ricorsi presentati contro la Banca Popolare di Milano, che dietro nostre pressioni ha riaperto i termini dei ricorsi contro il **convertendo**, sono andati a buon fine con soddisfazione dei nostri assistiti.

Un altro ramo di consulenza sempre attivo è quello riguardante le Poste Italiane, sia per quanto riguarda i Buoni Fruttiferi Postali che altre forme di risparmio. In questi casi il nostro intervento è risolutivo solo per una tipologia di buoni, mentre per le altre una serie di provvedimenti legislativi, oltre ad una sentenza della Corte Costituzionale, hanno definitivamente stabilito la diminuzione dei tassi.

Da ultimo le assicurazioni vita. Cominciano a venire al pettine le pensioni integrative che, rispetto ai contratti originari, hanno subito modifiche legislative, ovviamente peggiorative. A questo aggiungiamo il pesante periodo di crisi che ha caratterizzato gli ultimi sei/sette anni, che sicuramente non ha migliorato la

situazione. In questi casi possiamo solo controllare il valore del riscatto, che finora è sempre stato corretto. Rileviamo infine che si è notevolmente ridotta l'assistenza a favore di persone immigrate mentre sono aumentati i casi di tutela nei confronti di anziani spesso inascoltati o ingannati da banche e finanziarie. Complessivamente abbiamo esaminato oltre 300 casi, aprendo circa 200 pratiche.

## ATTIVITÀ PER SETTORE TELECOMUNICAZIONI

Anche nel 2015, l'attività della ns Associazione nel settore telefonico è stata intensa e ricca di importanti risultati. Rispetto al passato si registra un aumento delle pratiche aperte dovuto anche ad alcune particolari situazioni/emergenze per le quali Federconsumatori Bologna è riuscita a definire importanti accordi in via stragiudiziale con Telecom Italia S.p.a. (caso di Galliera e problemi durante la nevicata di febbraio 2015).

In particolare, a livello di conciliazioni per il settore telefonico sono state gestite complessivamente presso il Co.Re.Com Emilia Romagna **292 posizioni**, ottenendo transazioni a favore dei consumatori **nell'84%** dei casi (247 pratiche su 292) con un incremento di prese in carico quasi del 20% rispetto al precedente anno. Alcune delle posizioni non conciliate sono sfociate in cause civili ed altre, nel numero di **48** (considerando 3 posizioni di anni precedenti), sono state seguite presso l'Autorità per le Comunicazioni o presso lo stesso Co-recom delegato dall'Agcom nella procedura decisoria successiva alla conciliazione. Queste 48 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 presso il Corecom Emilia Romagna sono stati pari al 100% delle posizioni discusse, con ben **167.598,53 Euro** recuperati e/o risparmiati dagli associati Federconsumatori (Euro 58.043,20 a titolo di storni di fatture contestate ed Euro 109.555,33 a titolo di indennizzi e risarcimenti). A tali numeri e somme sono da aggiungere le posizioni definite stragiudizialmente con Telecom Italia ed inerenti i casi di Galliera (sospensione del servizio per oltre un mese per diversi residenti in tale Comune) e della nevicata del febbraio 2015 (anche in tale caso sospensione del servizio per diverse settimane con ritardo nella riparazione del guasto). Parliamo di ulteriori **208 posizioni** per un totale di indennizzi ottenuti pari ad **Euro 50.580,00**. In poche parole, il 2015, grazie alla qualificata assistenza offerta dalla Federconsumatori Bologna e dai suoi avvocati di riferimento, ha registrato numeri importanti e senza precedenti (**500 utenti** presi in carico dall'Associazione per un totale di somme recuperate e/o risparmiate pari a complessivi **Euro 218.178,53**), che dimostrano come il Gruppo Telefonia, da anni creato all'interno della Consulta Legale Federconsumatori Bologna, consenta di dare risposte e risultati concreti ai consumatori-utenti. La competenza specialistica, l'uniformità organizzativa e le nuove modalità di presa in carico (si pensi nel 2015 all'attivazione del servizio per la telefonia che consente al consumatore di aprire con Federconsumatori Bologna una pratica on line a distanza, direttamente dal proprio pc), infatti, ancora una volta ed oggi più che mai producono risultati unici e a dir poco brillanti.

Importanti risultati sono stati ottenuti nel 2015 anche nella soluzione delle controversie di telefonia con la procedura di conciliazione paritetica, ovvero regolata da protocolli stipulati direttamente con le compagnie telefoniche. Il risultato positivo ha interessato la quasi totalità dei consumatori che si sono rivolti a noi, che hanno avuto soddisfazione non solo economica, ma anche morale: la conciliazione è uno dei pochi strumenti per ottenere "giustizia" nel settore della telefonia, dato che i reclami spesso rimangono senza alcuna risposta. Il mercato libero in questo settore è ancora una giungla: i consumatori sono costantemente bersagliati da telefonate promozionali che promettono condizioni di risparmio economico di molto superiori al reale, oppure

promozioni cosiddette “per sempre” che si dimostrano alla fine dei conti molto meno vantaggiose di quanto fatto sperare .

Nel corso del tempo abbiamo riscontrato che il rapporto diretto tra le associazioni dei consumatori e i gestori crea le condizioni migliori per risolvere le controversie: la conciliazione paritetica vis à vis è la procedura più umana ed efficace per affrontare i casi più complessi e/o con in difficoltà economica. Ad oggi solo TIM (Telecom Italia) ha adottato la procedura di conciliazione vis à vis, mentre altri gestori preferiscono la conciliazione online. L’esperienza di Telecom ha prodotto un risultato positivo per i consumatori nell’anno appena concluso: 83 pratiche discusse hanno portato ad un risultato economico complessivo, tra rimborsi, indennizzi e storni, di oltre 14.500 euro. Analoga soddisfazione, seppur con numeri più bassi, è stato ottenuta con gli altri gestori, il tutto a costo ridottissimo per i consumatori.

## **ATTIVITÀ PER SETTORI ELETTRICO, GAS, ACQUA E RIFIUTI**

Le controversie nel settore dell’energia e del servizio idrico continuano ad assorbire una buona parte del nostro impegno, sia per quanto riguarda le pratiche aperte, sia per le semplici richieste di consulenza o informazioni. Le controversie in materia di servizio idrico trattano prevalentemente la gestione delle fughe occulte e la ripartizione delle spese per il servizio idrico all’interno dei condomini. Per quanto riguarda il primo argomento, la recente introduzione del cosiddetto Fondo Fughe, ovvero di una copertura assicurativa per le perdite di acqua non riconoscibili, ha permesso di gestire con soddisfazione la maggior parte delle richieste. Tale strumento è stato fortemente voluto dalla nostra associazione e, benché migliorabile, si è rivelato, finora, di facile utilizzo. A farla da padrone, però, non sono le pratiche relative al servizio idrico, bensì quelle relative all’energia elettrica ed il gas. È il mercato libero dell’energia la fonte della maggior parte dei problemi: fatturazioni spropositate, letture non eseguite, mancata emissione di conguagli, richieste di pagamento per forniture cessate da anni.

A fronte della complessità del mercato dell’energia e del comportamento scorretto dei venditori che operano nel mercato libero, quasi mai i consumatori sono consapevoli del contenuto dei contratti che vengono loro sottoposti, né dei reali risparmi che potrebbero ottenere. Nonostante le recenti modifiche del Codice del Consumo e le sanzioni, anche pesanti, inflitte dall’Antitrust per pratiche commerciali scorrette, la trasparenza in questo settore è ancora molto in là da venire, così come una sana concorrenza che avvantaggi realmente i consumatori e premi le aziende più sane.

Oltre alla gestione “ordinaria” dei contenziosi nel settore dell’energia, abbiamo trattato anche il caso dei gravi disagi subiti nei comuni più colpiti dal maltempo di febbraio 2015: decine di famiglie, interi Comuni, rimasti senza elettricità (e quindi senza riscaldamento e in alcuni casi, senza acqua) per molti giorni, a causa di una nevicata più abbondante del solito che ha messo in crisi le infrastrutture di Enel, indebolite da anni di tagli sulla manutenzione. Gli indennizzi automatici, che sono stati erogati in bolletta, si sono dimostrati esigui, ragion per cui i nostri legali stanno valutando la tutela legale per chi ha subito i maggiori danni.

Un altro motivo di criticità nel settore è quello provocato dalla crisi economica, che ha colpito soprattutto le fasce sociali più deboli come anziani soli e stranieri e che ha provocato un aumento vertiginoso dei casi di morosità e conseguente sospensione del servizio. Di recente, le società di vendita hanno operato una “stretta” nei confronti dei morosi, applicando la misura cautelare della sospensione della fornitura non appena possibile, anche in pieno inverno. I nostri sportelli si sono quindi trovati a dover gestire più volte queste situazioni urgenti e difficoltose, con i pochi strumenti messi a nostra disposizione dalla normativa, purtroppo

molto orientata alla tutela del creditore. Il fenomeno sta assumendo dimensioni allarmanti e riteniamo che non possa più essere ignorato dalle forze politiche, alle quali abbiamo già avanzato proposte di "moratoria" delle interruzioni di servizio nei mesi invernali.

Fortunatamente, per molti argomenti è possibile utilizzare lo strumento della conciliazione, sia paritetica, attraverso protocolli stipulati con le singole aziende, sia davanti all'Autorità per l'Energia.

Sono state avviate dalla nostra associazione parecchie decine di conciliazioni, che nella stragrande maggioranza dei casi si chiudono con esito positivo, e per la prima volta abbiamo utilizzato con molta soddisfazione anche lo strumento del reclamo presso lo Sportello del Consumatore di Energia dell' AEEG, per i casi più complessi.

L'utilizzo di questi strumenti ci permette di dire che, delle pratiche chiuse al 31/12/2015, circa 200, il 90% è andata a buon fine con soddisfazione dell'utente.

## **ATTIVITÀ PER GESTIONI CONDOMINIALI**

Nel corso dell'anno 2015 è continuata anche l'attività legale penale nei confronti degli amministratori condominiali infedeli che a suo tempo avevano coinvolto complessivamente 30 condomini con più di 1000 famiglie residenti nella nostra Provincia e con un ammanco complessivo di oltre 1,3 milioni di euro.

Il 18 giugno 2015 la Suprema Corte di Cassazione, Sezione Seconda penale, ha confermato la condanna del sig. Sergio De Candia, alla pena di anni uno e mesi quattro di reclusione ed € 800,00 oltre le spese di giudizio e le spese di costituzione di parte civile per il delitto previsto e punito dagli articoli 81,646,61 n.7 e 11 codice penale, per essersi indebitamente appropriato, con più azioni esecutive di un medesimo disegno criminoso, in qualità di amministratore dei condomini di via della Barca n. 39,41,43,51,53,55, a Bologna al fine di procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto, quantomeno della somma complessiva di € 147.868,73, causando agli stessi condomini un danno di rilevante gravità, con abuso di prestazione d'opera, dal 30.12.2004 al 30.04.2007.

E' stata altresì confermata la condanna dello stesso De Candia al pagamento alle parti civili costituite di una provvisoria immediatamente esecutiva di euro 65.000,00 a titolo di danno patrimoniale e morale ed euro 500 cadauno a titolo di danno morale sofferto da ciascuno dei singoli condomini costituitisi parte civile la sentenza è divenuta irrevocabile ed esecutiva nel mese di Settembre 2015.

il 29 luglio 2015 il Tribunale di Bologna, Giudice Dott. Alberto Gamberini, ha condannato la sig.ra Paola Pani alla pena di anni 2 , mesi quattro ed euro 770,00 di multa, per i delitti di cui agli artt. 81,646, 640, 495 codice penale, 61 n.7 e 11 codice penale, 81 cpb, perchè con più azioni esecutive di un unico disegno criminoso, quale amministratore di condominio di 23 condomini nella zona di Vergato-Grizzana Morandi e Marzabotto, si appropriava indebitamente di somme dei condomini amministrati per scopi personali, falsificando i bilanci e indicando come pagate, fatture di fornitori mai pagate e falsificando verbali di assemblea per avere accesso indebito a fidi bancari, utilizzati per scopi personali o comunque richiesti senza alcuna autorizzazione dei condomini amministrati. Il Tribunale ha riconosciuto anche delle provvisorie immediatamente esecutive a titolo di risarcimento dei danni morali e patrimoniali subiti dai condomini amministrati.

La sig.ra Pani ha proposto Appello.

E' tuttora pendente davanti al Tribunale di Bologna procedimento penale contro il sig. Natalini Rodolfo, per reati della stessa specie.

Un'altra attività di grande soddisfazione nel 2015 è l'intervento per fornire assistenza e tutela alle famiglie coinvolte nel fallimento della cooperativa **Copalco**: dopo aver portato a rogito oltre venti assegnatari,

prosegue la tutela di coloro che, per ragioni specifiche del proprio caso, non hanno ancora visto realizzarsi le condizioni per acquisire la proprietà in via definitiva. Sono in corso azioni giudiziali contro la procedura concorsuale e, parallelamente, si sta valutando la possibilità di giungere ad una soluzione condivisa tra le parti, che assicuri agli assegnatari la possibilità di rogitare.

## **TRASPORTO PUBBLICO**

Nel corso dell'anno con particolare intensificazione alla fine del 2015, si sono rivolti agli sportelli dell'associazione, o tramite contatto mail, diversi cittadini indignati per aver ricevuto una sanzione sui mezzi Tper che ritenevano non appropriata o in altri casi una notifica di multa non accertata.

Dalle testimonianze degli interessati si evidenziano comportamenti diffusi e aggressivi di alcuni accertatori nei confronti degli utenti. La situazione è aggravata dal fatto che Tper non risponde ai reclami, costringendo il cittadino a fare ricorso al Giudice di Pace con costi che risultano superiori alla stessa sanzione.

L'obiettivo dell'associazione per il prossimo anno è di riuscire ad avviare una procedura di conciliazione in via stragiudiziaria come per altri servizi, auspicando la disponibilità dell'Azienda trasporti a valutare i reclami verificando i fatti ma prevedendo anche l'eventuale annullamento della sanzione nei casi di piena ragione del cittadino.

## **IVA SU TIA**

Anche nel 2015 la Federconsumatori di Bologna, ha continuato l'attività legale per il recupero dell'iva sulla tia, azionando diverse procedure monitorie dinanzi al Giudice di Pace di Bologna relativamente alla nota vicenda del recupero dell'iva sulla TIA. Nonostante la difformità di decisione tra i diversi Giudici investiti della vicenda, una parte delle posizioni contro Geovest è stata definita positivamente in giudizio, consentendo ai consumatori di recuperare circa 3.500 euro, visto che ai medesimi è stata rimborsata l'iva ingiustamente pretesa.

Sono al vaglio ulteriori azioni per le altre posizioni ancora non definite, per le quali si sta valutando caso per caso l'omogeneità dei presupposti.

## **SANITÀ**

Anche nel 2015 Federconsumatori ha continuato a svolgere la propria attività di tutela e informazione del cittadino/consumatore nell'ambito dei servizi sanitari pubblici e privati, sia per quanto riguarda i disservizi e sia nei casi di malpractice medica, fornendo assistenza, consulenza e tutela legale.

Per promuovere il corretto utilizzo dei farmaci, Federconsumatori ha promosso un'iniziativa pubblica di informazione alla cittadinanza, in collaborazione con l'Azienda USL di Bologna con i medici di medicina generale ed i farmacisti, in merito al corretto utilizzo di colliri, statine, antiasmatici, equivalenti ecc.

Continuiamo ad essere presenti nei Comitati Consultivi Misti dell'Azienda USL di Bologna, per garantire la partecipazione dei cittadini alla governance della sanità e dei servizi socio sanitari, portando all'attenzione della Azienda le esigenze e le attese dei cittadini, degli utenti e dei loro famigliari, per meglio cogliere i bisogni degli utenti.

Siamo altresì, presenti nel Comitato Etico Interaziendale Bologna Imola in rappresentanza delle associazioni di volontariato per garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti nella sperimentazione.

Nel 2015 la Federconsumatori ha svolto pratiche relative al danno da trasfusione ed emoderivati, danno odontoiatrico, responsabilità medica e disservizi delle strutture sanitarie e socio sanitarie.

# La tutela dei diritti dei consumatori attività e risultati ottenuti nel 2015

a cura dell'Avv. **Antonio Mumolo** Coordinatore della Consulta Giuridica della Federconsumatori di Bologna

➔ Nel corso del 2015 l'Ufficio Legale della Federconsumatori di Bologna ha ulteriormente consolidato e sviluppato la propria attività.

Le questioni affrontate hanno riguardato principalmente controversie in materia di:

- viaggi, vacanze e trasporti;
- telefonia, somministrazione di acqua, gas ed energia elettrica;
- banche, finanziarie ed assicurazioni;
- responsabilità degli amministratori condominiali;
- clausole vessatorie nei contratti;
- garanzie dei beni acquistati, difetti di conformità, lavori non eseguiti a regola d'arte;
- cartelle esattoriali;
- responsabilità medica;
- inadempimento contrattuale;
- risarcimento danni in genere.

## **TRANSAZIONI IN SEGUITO ALL'INVIO DI LETTERA DEL LEGALE O IN SEGUITO ALLA NOTIFICA DELLA CITAZIONE O DEL RICORSO**

Numerose controversie si sono risolte transattivamente - spesso con risultati estremamente favorevoli (e talvolta con esito pienamente soddisfacente) per i consumatori - dopo l'invio di lettera da parte dei legali convenzionati con la Federconsumatori; di molte altre si può ritenere che siano in procinto di concludersi positivamente con le medesime modalità.

I proficui risultati ottenuti mediante l'attività legale stragiudiziale sono frutto del sempre più alto livello di preparazione e specializzazione raggiunto dai legali convenzionati. In particolare, si è avuta conferma che l'invio di una lettera incisiva e dettagliata, tanto nell'esposizione dei fatti quanto nell'indicazione delle ragioni giuridiche, molto spesso favorisce una definizione transattiva della vicenda senza necessità di agire in giudizio.

Altre controversie hanno avuto una composizione bonaria (anche in questi casi con esito spesso estremamente, e talvolta pienamente, favorevole) dopo la notifica - da parte dei legali convenzionati con la Federconsumatori - dell'atto di citazione o del ricorso (o successivamente al deposito di comparse di costituzione in cause promosse avverso i consumatori assistiti), oppure in seguito dell'espletamento della procedura obbligatoria di conciliazione presso il Corecom o l'Agcom.

**In totale le transazioni ottenute con soddisfazione del consumatore sono state 86**, di cui **19** dopo l'invio della lettera da parte del legale, **59** (in materia di telefonia) dopo il procedimento presso Corecom o Agcom, e **8** dopo la notifica della citazione o del ricorso (o successivamente al deposito di comparse di costituzione in cause promosse avverso i consumatori assistiti).



## SENTENZE E PROVVEDIMENTI OTTENUTI

Anche quest'anno sono state ottenute numerose pronunce favorevoli ai consumatori, sia in sede civile ed amministrativa che in sede penale. Si riportano di seguito alcuni dei provvedimenti più significativi emessi nel 2015.

### SENTENZA IN MATERIA DI VIAGGI, VACANZE E TRASPORTI

**Sentenza n. 1783/2015 del Giudice di Pace di Bologna.** Con la sentenza in esame il G.D.P. di Bologna - accogliendo integralmente le istanze di una consumatrice ed in ossequio a quanto stabilito dall'art. 42 del Codice del Turismo - ha stabilito che, in caso di annullamento di un viaggio per cause non imputabili al consumatore, questi ha diritto alla restituzione dell'intera somma corrisposta: nel caso in esame la consumatrice non solo ha ottenuto la restituzione dell'intera somma versata per l'acquisto del pacchetto turistico, ma anche il pagamento degli interessi legali maturati e delle spese legali.

A questa pronuncia, che apre la strada a molteplici analoghe azioni giudiziali da parte di altri consumatori nelle stesse condizioni, è stato dato ampio risalto, anche con una conferenza stampa tenutasi presso la sede della Federconsumatori di Bologna.

Si segnala infine che, anche in virtù del suddetto precedente, un altro consumatore, che aveva promosso analogo giudizio innanzi al medesimo Giudice, ha definito transattivamente la propria controversia.

### SENTENZE IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ DEGLI AMMINISTRATORI CONDOMINIALI

**Sentenza della Corte di Cassazione del 18/06/2015.** Con la sentenza in esame la Cassazione, Sezione Seconda Sezione Penale, ha confermato la condanna di un amministratore condominiale reo di esseri appropriato indebitamente, con più azioni esecutive di un medesimo disegno criminoso, di ingenti beni dei quali aveva l'amministrazione. La Cassazione ha altresì condannato l'amministratore condominiale infedele al pagamento dei danni patrimoniali e non patrimoniali in favore dei condomini, che si erano costituiti parte civile assistiti da un legale della Federconsumatori.

**Sentenza del Tribunale di Bologna del 29/07/2015.** Con la sentenza in esame il Tribunale Penale di Bologna ha condannato un amministratore condominiale reo di esseri appropriato indebitamente, con più azioni esecutive di un medesimo disegno criminoso, di ingenti somme dei condomini amministrati, falsificando i bilanci ed indicando come saldate fatture di fornitori mai pagate, ed inoltre falsificando verbali di assemblea per avere indebito accesso a fidi bancari utilizzati per scopi personali.

Il Tribunale ha altresì condannato l'amministratore condominiale infedele al pagamento dei danni patrimoniali e non patrimoniali in favore dei condomini, che si erano costituiti parte civile assistiti da un legale della Federconsumatori.

### PROCEDIMENTO DI INGIUNZIONE IN MATERIA DI RECUPERO IVA

**Sentenza n. 1783/2015 del Giudice di Pace di Bologna.** Con la sentenza in esame il G.D.P. di Bologna ha confermato il Decreto Ingiuntivo opposto nel quale veniva riconosciuto il diritto del consumatore-contribuente ad ottenere il richiesto rimborso dell'IVA pagata sulla TIA (Tassa di Igiene Ambientale).

### SENTENZA IN MATERIA DI SOMMINISTRAZIONE DI GAS

**Sentenza n. 3445/2015 del Giudice di Pace di Bologna.** Con la sentenza in esame il G.D.P. di Bologna si è pronunciato in senso favorevole ad un consumatore in una controversia relativa ad una attivazione non richiesta di un contratto di fornitura.

## **PROVVEDIMENTI IN MATERIA DI TELEFONIA E TELECOMUNICAZIONI**

**Procedimento decisorio avviato presso il Corecom dell'Emilia-Romagna** per mancata lavorazione della disdetta ed illegittima fatturazione.

Dopo l'istruttoria e lo scambio di memorie, il procedimento è stato definito positivamente per il consumatore con **Delibera n. 62/2015**.

**Procedimento decisorio avviato presso il Corecom dell'Emilia-Romagna** per mancata erogazione del servizio fonia e ritardo nella portabilità.

Dopo l'istruttoria e lo scambio di memorie, il procedimento è stato definito positivamente per il consumatore con **Delibera n. 60/2015**.

## **GIUDIZI PROMOSSI IN SEDE CIVILE O AMMINISTRATIVA**

Nel corso dell'anno 2015 sono stati radicati **99 giudizi** (ivi compresi i procedimenti promossi presso Corecom o Agicom) in relazione a varie questioni riguardanti i diritti dei consumatori.

Molte tra le cause radicate quest'anno si sono già concluse favorevolmente con un provvedimento giudiziale o a seguito di una transazione.

Si è poi provveduto al deposito di comparse di costituzione in 2 giudizi di appello (radicati presso il Tribunale di Bologna, giudice di appello rispetto ai provvedimenti emessi dal Giudice di Pace di Bologna) promossi rispettivamente da un gestore di servizi di telefonia e da una struttura alberghiera; entrambe le cause hanno visto confermato in secondo grado l'esito positivo per i consumatori.

## **GIUDIZI PROMOSSI IN SEDE PENALE**

Nel corso dell'anno 2015 sono state depositate 2 denunce querele, la prima per appropriazione indebita e la seconda, avverso un operatore finanziario, per applicazione di tassi di interessi eccedenti la soglia usura.

## **GIUDIZI PROMOSSI IN ANNI PRECEDENTI E TUTTORA PENDENTI**

Sono tuttora pendenti numerosi giudizi promossi negli anni precedenti, di molti dei quali si può legittimamente presumere un esito favorevole ai consumatori.

## **TUTELA DEI CONSUMATORI - RISPARMIATORI**

Nel 2015 l'Ufficio Legale della Federconsumatori di Bologna ha proseguito l'attività di assistenza anche ai consumatori vittime dei crack finanziari dell'ultimo decennio (con particolare riguardo a quanto ancora sono coinvolti dal fallimento occorso nell'anno 2008 della banca d'affari statunitense "Lehman Brothers") ed ha implementato l'attività di tutela anche di consumatori gravati da pesanti oneri collegati a finanziamenti bancari (tra cui leasing, prestiti personali, mutui).

# Associati

➔ Alla fine del 2015 risultano iscritti a Federconsumatori Bologna 2862 cittadini consumatori, il 7,35 % in più rispetto all'anno precedente: un risultato molto significativo per l'Associazione che opera in prevalenza con lavoro di volontariato.

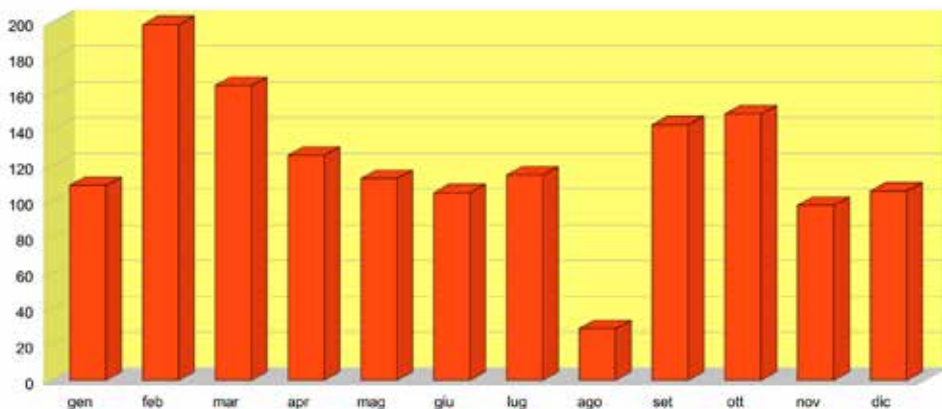
# Pratiche

➔ Le pratiche nel 2015 sono state **1457**, di cui 767, pari al 53%, relative al settore della telefonia, e 315, pari al 22%, relative al settore energia.

Mentre il settore dell'energia ha mostrato un andamento mensile costante, il contenzioso sulla telefonia è stato elevato nei mesi di febbraio e marzo.

Rispetto al 2014 il numero delle pratiche è aumentato in valore assoluto di 132 pari al 10%, e come si evince dalle tabelle seguenti, l'aumento è stato dato dalle telecomunicazioni dove il contenzioso rispetto all'anno precedente è aumentato del 61% .

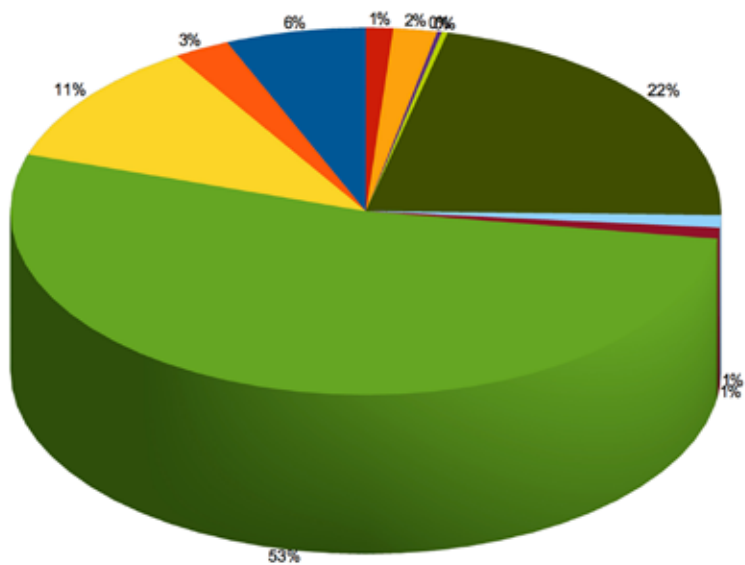
**Federconsumatori Bologna - pratiche anno 2015**



## Federconsumatori Bologna - pratiche anno 2015

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	tot
beni di consumo	10	7	10	9	4	3	4	4	7	17	5	13	93
servizi generali per i consumatori	6	5	3	2	1	2	2	0	4	5	4	3	37
servizi finanziari	14	11	14	14	15	10	15	0	17	24	12	15	161
servizi postali e telecomunicazioni	53	136	101	50	50	59	55	19	84	68	45	47	767
servizi di trasporto	2	3	1	1	1	1	2	0	1	0	1	1	14
servizi relativi al tempo libero	0	3	0	1	2	0	1	0	3	4	1	1	16
energia elettrica, gas e acqua	19	30	31	44	34	26	27	6	24	28	22	24	315
sanità	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	4
istruzione	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
pubblica amministrazione e tributi	4	1	3	2	2	4	5	0	2	1	4	1	29
altri	1	2	1	2	4	0	2	0	0	2	4	0	18
totali	109	199	165	126	113	105	115	29	143	149	98	106	1457

## Anno 2015 - pratiche suddivise per settore

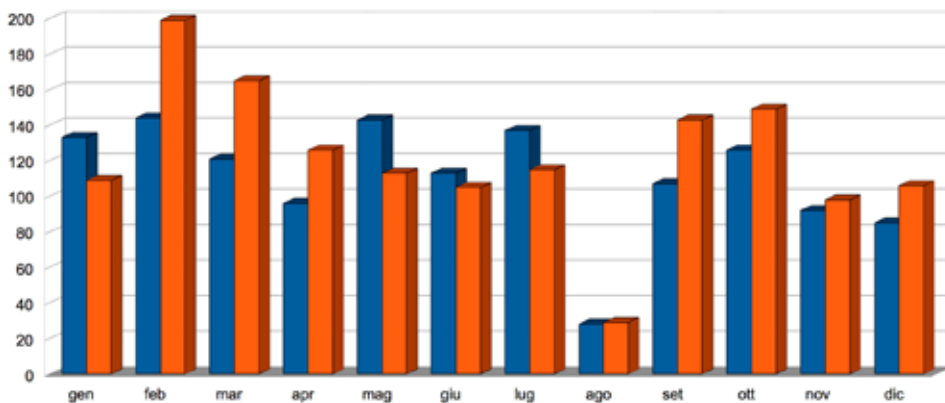


- beni di consumo
- servizi generali per i consumatori
- servizi finanziari
- servizi postali e telecomunicazioni
- servizi di trasporto
- servizi relativi al tempo libero
- energia elettrica, gas e acqua
- sanità
- pubblica amministrazione e tributi
- altri
- istruzione

## Federconsumatori Bologna - confronto pratiche aperte 2014-2015

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	totale
<b>Anno 2014</b>	133	144	121	96	143	113	137	28	107	126	92	85	1325
<b>Anno 2015</b>	109	199	165	126	113	105	115	29	143	149	98	106	1457

### confronto pratiche 2015 - 2014



### Confronto pratiche 2014-2015 andamento settoriale

Suddivisione per settore	2014	2015	var	var%
beni di consumo	140	93	-47	-33,57
servizi generali per i consumatori	52	37	-15	-28,85
servizi finanziari	160	161	1	0,63
servizi postali e telecomunicazioni	477	767	290	60,80
servizi di trasporto	26	14	-12	-46,15
servizi relativi al tempo libero	25	16	-9	-36,00
energia elettrica, gas e acqua	381	315	-66	-17,32
sanità	13	4	-9	-69,23
istruzione	9	3	-6	-66,67
pubblica amministrazione e tributi	29	29	0	0,00
altri	13	18	5	38,46
<b>totali</b>	<b>1325</b>	<b>1457</b>	<b>132</b>	<b>9,96</b>

# Iniziative pubbliche

➔ Una parte consistente dell'attività dell'associazione è stata dedicata ad iniziative, assemblee e incontri in luoghi pubblici: scuole, centri sociali, circoli, comuni, quartieri e sedi sindacali al fine di informare i cittadini sulla prevenzione alle truffe e per fornire strumenti per tutelare i propri diritti.

Si sono svolte circa un centinaio di iniziative con la partecipazione di Avvocati e di collaboratori della Federconsumatori di Bologna.

E' proseguita nel corso dell'anno l'attività rivolta agli studenti dei vari istituti e scuole, effettuati insieme all'Associazione Finanziari Cittadini e Solidarietà sui temi della legalità e della prevenzione delle truffe, negli incontri si è riscontrato un forte interesse dei ragazzi sui temi affrontati, pertanto è nelle priorità dell'associazione, nel 2016 ampliare l'offerta degli incontri scolastici.

Abbiamo effettuato conferenze stampa, comunicati e interviste sui temi del: risparmio bancario, viaggi, energia, telefonia, apertura sportelli tematici e illustrazione sentenze favorevoli.

## **GESTIONE SPAZIO DISTRIBUZIONE VOLANTINI E RIVISTE, TRASMISSIONI TELEVISIVE E RADIOFONICHE:**

- "1 maggio 2014" Piazza Maggiore.
- Stand Festa Provinciale "UNITA".
- Stand fiera di agosto San Venanzio di Galliera.
- Stand VerdeVolo a Granarolo Emilia (Cadriano).
- Stand VOLABO Giardini Margherita.
- Stand fiera del Santerno di Imola.
- Diverse iniziative di distribuzione di materiali informativi in Comuni e sedi sindacale dove vi è una presenza di Federconsumatori.
- 4 trasmissioni televisive 7 Gold
- Collaborazione con Radio Sanluchino per una trasmissione mensile.
- Collaborazione mensile con la rivista dello SPI/CGIL "la Spinta".

# Sportelli

## **SPORTELLI TEMATICI:**

**sono 7 che ricevono in sede previo appuntamento**, con l'apertura dei 2 nuovi sportelli su: cartelle esattoriali- contenziosi fiscali e sulle responsabilità civili.

Permangono in attività :telefonia, energia, credito-mutui-assicurazioni,sanità, immigrazione,

## **ELENCO SPORTELLI PROVINCIA BOLOGNA E IMOLA**

**SEDE:** Via Del Porto 16 - Bologna

<b>IMOLA:</b>	Camera del Lavoro, via Emilia 44
<b>BOLOGNA:</b>	quartiere Casteldebole a Borgo Panigale
<b>SAN LAZZARO DI SAVENA:</b>	in via Emilia Levante 249/b
<b>BUDRIO:</b>	via Martiri Antifascisti 52/54
<b>CASALECCHIO DI RENO:</b>	in Galleria Ronzani 3/2
<b>CASTELMAGGIORE:</b>	piazza della Pace 7
<b>CASTEL SAN PIETRO:</b>	Piazza dei Martiri Partigiani
<b>BORGTOSSIGNANO:</b>	via della Resistenza 15
<b>CASTENASO:</b>	via Gramsci 21
<b>PIANORO:</b>	via Grillini 12

## **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
- Porretta Terme



