



**2016**

**Attività 2016**

attività



**Federconsumatori**

Bologna

# Attività 2016

➔ Federconsumatori Bologna come già avviene da oltre 10 anni pubblica la sintesi dell'attività dell'anno precedente, anche quest'anno emerge un quadro di interpretazione molto significativo sulle problematiche e sulle potenzialità di iniziativa sulle tematiche del consumerismo.

L'aumento delle richieste informative telefoniche e via mail e dell'accesso dei cittadini consumatori agli sportelli è sintomatico delle difficoltà che una parte sempre più rilevante di cittadini si trova ad affrontare a causa delle politiche commerciali aggressive e scorrette delle aziende.

Il consolidamento della crisi economica, la mancanza di offerta di lavoro in particolare per i giovani e 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, dove una fattura da saldare per un servizio domestico, con un aumento anche minimo, crea gravi problemi nella gestione delle economie famigliari.

In questa situazione di grave difficoltà per la coesione sociale, come si evidenzia dai dati delle pratiche del 2016 permane un livello alto di contenziosi.

I cittadini /consumatori stanno lentamente imparando a muoversi nella complessità del mercato, al contrario 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 da giugno 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 che emerge dall'attività 2016 è l'importante lavoro di soluzione dei problemi, delle pratiche aperte nel 2016 oltre il 90% si è concluso in modo positivo per il cittadino consumatore, tramite conciliazioni, reclami o attività legale stragiudiziale e solo in alcuni casi ricorrendo alle vie legali.**



## ATTIVITÀ PER SEVIZI FINANZIARI

Il 2016, come del resto l'ultima parte del 2015, è stata fortemente caratterizzata dal default delle quattro banche. Nel nostro caso ci siamo occupati in particolare della Cassa di risparmio di Ferrara e di Banca Etruria, e marginalmente di Banca Marche. Nella prima parte dell'anno si è proceduto con generiche messe in mora, mentre – dopo il decreto che ha dettato le norme per l'indennizzo dell'80% delle obbligazioni subordinate – abbiamo assistito 20 persone a presentare l'apposita domanda, controllando i documenti e spedendo la richiesta in PEC. Le persone che si sono rivolte a noi sono quasi cinquanta, ma solo alcuni obbligazionisti hanno potuto accedere alla richiesta di indennizzo, avendone i requisiti. Per coloro che superano i parametri fissati dal decreto, o che sperano nell'intero rimborso o ancora che posseggono azioni è infatti allo studio una procedura di arbitrato che tarda a decollare.

Altro problema sempre presente è ancora il sovraindebitamento, ma abbiamo trattato in gran numero clonazioni, furti e smarrimenti di carte di credito e bancomat con svariati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), di cui quelli già decisi ci vedono vincitori. In particolare nel 2016 abbiamo gestito 25 ricorsi relativi a utilizzi indebiti di carte di pagamento a seguito di furti o di cattura dei dati, ottenendo nella maggior parte dei casi decisioni favorevoli (totali o parziali) per i consultanti. Abbiamo inoltre raggiunto un risultato molto positivo per il nostro associato a seguito di una controversia con una banca riguardante la copertura assicurativa di un mutuo che inizialmente era stata respinta.

Anche per i mutui sono state richieste numerose consulenze, in particolare per il controllo dei tassi. Ma molto raramente troviamo irregolarità, forse grazie alla grande trasparenza del tipo di operazione, che si concretizza in un atto pubblico. Inoltre abbiamo ancora qualche strascico riguardante il comportamento delle banche nel dopo terremoto, quando la sospensione delle rate ha prodotto non pochi disguidi. Abbiamo avuto invece grande soddisfazione nel gestire un caso riguardante un mutuo assistito da assicurazione per quanto riguarda il capitale. In pratica il mutuatario pagava regolarmente gli interessi, mentre il capitale avrebbe dovuto formarsi tramite il pagamento di premi di assicurazione tramite incarico continuativo in conto corrente gestito dalla stessa banca del mutuo. Per un disguido di cui né la banca né la compagnia volevano assumersi la colpa nove rate di assicurazione erano state saltate e la compagnia continuava ad inviare rendiconto dai quali risultavano invece pagamenti regolari; ma alla fine, accortisi dell'errore, mancavano comunque oltre cinquemila euro alla composizione del capitale. Con il nostro paziente ed ostinato intervento siamo riusciti a chiudere la vertenza dividendo il danno, ovvero il nostro assistito ha dovuto pagare solo € 2.500,00 dichiarandosi soddisfatto.

Per quanto riguarda i conti correnti invece, abbiamo continuamente richieste di verifiche e controlli, posto che la trasparenza in questa forma tecnica non è sempre praticata dalle banche. Abbiamo però cessato di rivolgerci all'ABF per queste operazioni perché la Banca d'Italia avrebbe necessità di verificare i nostri conteggi, ma questa operazione è molto costosa e non rientra tra i compiti dell'Arbitro.

Il nostro intervento è sempre corposo per tutti i problemi riguardanti le finanziarie, cui i nostri assistiti sono soliti rivolgersi, in particolare gli extra comunitari che, vuoi per le impellenti necessità, vuoi per difficoltà nel comprendere tutti i complicati meccanismi, sono spesso facili vittime di operatori senza scrupoli. In alcune situazioni abbiamo conseguito accordi per la chiusura di operazioni a saldo e stralcio a vantaggio dell'associato.. Altro ramo di consulenza attivo è quello concernente le Poste Italiane, sia per i Buoni Fruttiferi Postali che altre forme di risparmio. Per i casi in cui è possibile, riusciamo ad ottenere quanto spettante ai risparmiatori; laddove invece per legge si è provveduto a ridurre i tassi, posto che la cosa era prevista nel decreto di emissione dei

buoni stessi, non possiamo che prenderne atto. Va precisato che anche per Poste Italiane e per i suoi postamat vale quanto già indicato per il problema bancomat e carte di credito, clonazioni e furti.

Da ultimo le assicurazioni vita. Cominciamo a trattare contratti stipulati circa quindici anni fa, nei quali la legge ha modificato (nel senso di peggiorato) alcune condizioni, specie in materia di tassazione e purtroppo non riusciamo ad aiutare i consultanti. Possiamo solo verificare i riscatti, finora sempre calcolati in maniera corretta, ma deludenti per i risparmiatori da quando i rendimenti sono stati parametrizzati ai risultati di alcuni fondi. Complessivamente abbiamo esaminato oltre 250 casi, aprendo circa 190 pratiche.

## **ATTIVITÀ PER SETTORE TELECOMUNICAZIONI**

Anche nel 2016, l'attività dell'Associazione nel settore telefonico è stata intensa e ricca di importanti risultati. Rispetto al passato, pur registrando una leggera flessione delle pratiche aperte, emerge un importante dato, ovvero l'aumento degli indennizzi ottenuti a favore degli utenti, specialmente con il c.d. secondo grado (GU14) dinanzi al Corecom.

In particolare, a livello di conciliazioni per il settore telefonico, oltre ad avere seguito **210 pratiche** nelle c.d. conciliazioni paritetiche, sono state gestite complessivamente presso il Co.Re.Com Emilia Romagna **252 posizioni**, ottenendo transazioni a favore dei consumatori **nell'86%** dei casi (218 pratiche su 252). Alcune delle posizioni non conciliate sono sfociate in cause civili ed altre, nel numero di **26** sono state seguite presso l'Autorità per le Comunicazioni o presso lo stesso Corecom delegato dall'Agcom nella procedura decisoria successiva alla conciliazione. Queste 26 posizioni sono state tutte definite con piena soddisfazione per gli utenti con una media di ben **Euro 1.376,97** di indennizzi/storni ad utente. 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 **126.992,93 Euro** recuperati e/o risparmiati dagli associati Federconsumatori (Euro 56.338,97 a titolo di storni di fatture contestate ed Euro 70.653,96 a titolo di indennizzi e risarcimenti).

In poche parole, i numeri del 2016 offrono delle importanti conclusioni: da una parte, un lieve calo delle posizioni aperte rispetto all'anno precedente, che era stato comunque caratterizzato da eventi straordinari come il black out della forte nevicata, denota che anche l'attività di prevenzione ed informazione dell'Associazione produce i suoi effetti, con consumatori-utenti sempre più consapevoli dei loro diritti; dall'altra, l'aumento degli indennizzi nel secondo grado dinanzi al Corecom denota, invece, che la qualificata assistenza offerta dalla Federconsumatori Bologna e dai suoi avvocati di riferimento consente agli utenti di non fermarsi ad una prima proposta e di avere un ristoro totale e con piena soddisfazione rispetto ai disagi patiti ed ai soprusi subiti da parte degli Operatori Telefonici.

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

Le pratiche gestite dalla nostra associazione nel 2016 sono state 322, pari al 22% del totale.

Il settore si conferma quindi anche nel 2016 come uno dei più problematici.

Le controversie affrontate nel settore dell'energia elettrica e del gas hanno riguardato principalmente il mercato libero, dove, se da una parte abbiamo assistito a una presa di coscienza delle società già affermate circa la necessità di tutelare maggiormente i consumatori dai contratti non richiesti, dall'altra parte la nascita di nuove società hanno portato a numerosi casi di pratiche commerciali aggressive e scorrette, soprattutto nella conclusione dei contratti per telefono.

Da questo punto di vista, nonostante già nel 2014 sia stato aggiornato il Codice del Consumo prevedendo maggiori garanzie per la stipula dei contratti a distanza, non abbiamo visto alcuna modifica nelle prassi delle società di vendita, che continuano ad attivare contratti sulla base del consenso telefonico senza attendere l'obbligatoria conferma scritta. Contro questa pratica, che noi consideriamo un vero e proprio abuso, continuerà anche nel 2017 la nostra lotta di fronte alle Autorità competenti.

Altre controversie hanno riguardato la doppia fatturazione a seguito di cambio di fornitore, l'addebito di penali per il recesso anticipato (per le quali abbiamo inviato un esposto all'Antitrust per pratica commerciale scorretta), la scarsa trasparenza dei conguagli e la gestione della morosità. In particolare, questo ultimo aspetto occupa gran parte del nostro lavoro nei mesi invernali, quando aumentano i disagi a causa delle bollette più elevate e delle sospensioni di fornitura. In moltissimi casi abbiamo gestito, anche aiutando i servizi sociali dove presenti, i distacchi per morosità in corso, ottenendo una soluzione che permettesse a famiglie in difficoltà di sanare i propri debiti senza passare l'inverno al freddo o al buio.

Nel settore del servizio idrico, sono emerse le prime difficoltà nell'applicazione del Fondo Fughe, di cui abbiamo contestato in alcuni casi le modalità di applicazione. Abbiamo inoltre contestato al gestore la scarsa trasparenza e tracciabilità delle letture reali dei contatori, ottenendo una prima apertura in tal senso, che speriamo di finalizzare nel 2017.

Nonostante le difficoltà e la mole di lavoro, la stragrande maggioranza delle pratiche di energia e acqua aperte si concludono in modo soddisfacente per il consumatore. Sicuramente il sistema delle conciliazioni, paritetiche o davanti all'Autorità per l'Energia, aiuta a ottenere questo risultato. Le conciliazioni si chiudono sempre più spesso con un verbale di accordo; molto positivo è l'aggiornamento del protocollo di conciliazione con Enel, che ha previsto anche il pagamento di un indennizzo in alcuni casi, e l'avvio di procedure conciliative paritetiche con altri gestori, tra cui E.on, che ha dato già i primi frutti. Altri gestori, come ENI, hanno avviato una positiva collaborazione con le associazioni anche su argomenti controversi come i contratti non richiesti.

Le norme sulle conciliazioni hanno subito importanti interventi legislativi comunitari e nazionali, ai quali non tutti i gestori si sono ancora adeguati, ma possiamo già dire che il settore è in crescita e si conferma come uno dei metodi più efficaci per risolvere le controversie con pochissima spesa.

A seguito dell'intenso attività di assistenza e consulenza dell'Associazione e dei suoi legali svolta in decine di assemblee in tutta la provincia di Bologna in occasione del **blackout a seguito della nevicata del 2015**. I problemi patiti dai consumatori furono tanti e di natura diversa, dall'assenza di energia elettrica e nelle linee telefoniche ai danni per sbalzi di sovratensione. Mentre per i primi due aspetti l'attività dell'Associazione si è da tempo conclusa con l'ottenimento di indennizzi a favore dei propri associati, per il secondo (danni per sovratensione) l'attività è tutt'ora in essere. Dinanzi al pervicace rifiuto di Enel Distribuzione di risarcire i consumatori che avevano subito danni a seguito della riattivazione dell'utenza (in molti casi riattivata a 380v anziché 220v) l'Associazione ha avviato due cause pilota per 2 associati. Tali cause sono tutt'ora pendenti presso il Giudice di pace ed il loro esito sarà molto importante per altri consumatori ancora non ristorati da Enel.

Sarà nostra premura comunicare gli sviluppi non appena in possesso dei Legali di riferimento.

## **ATTIVITÀ PER GESTIONI CONDOMINIALI**

E' continuata nel corso dell'anno l'attività legale penale nei confronti degli amministratori condominiali "infedeli" che negli ultimi anni a Bologna avevano coinvolto nella truffa, 30 condomini con più di 1000 famiglie per ammanchi oltre ai 1,3 milioni di Euro.

Il 23 giugno 2016 il tribunale di Bologna, ha condannato l'amministratore di Condominio Natalini Rodolfo alla pena di anni 2 e mesi 3 di reclusione ed euro 750,000 di multa, perchè con più azioni esecutive di un unico disegno criminoso, quale amministratore di condominio di 16 condomini nella zona di Bologna, si appropriava indebitamente di somme dei condomini amministrati per scopi personali, falsificando anche rendiconti consuntivi indicando come pagate, fatture di fornitori mai pagate.

Il Tribunale ha riconosciuto anche delle provvisoriamente esecutive a titolo di risarcimento dei danni morali e patrimoniali subiti dai condomini amministrati

## **ATTIVITÀ PER LA CASA**

E' continuata l'attività per fornire assistenza alle famiglie coinvolte nel fallimento della cooperativa Copalc, la Federconsumatori ha prestato tutela agli assegnatari che si sono trovati nella condizione di forte rischio di perdita dell'appartamento per il quale avevano già in tutto o in parte saldato il prezzo rogito.

Sono stati portati a termine ulteriori quattro rogiti nel corso del 2016, per un valore complessivo di oltre euro 1.200.000,00, che vanno ad aggiungersi agli oltre euro 4.000.000,00 pari al valore degli immobili per i quali si è giunto al rogito negli atti precedenti, per oltre 100 posizioni individuali.

## **SOVRAINDEBITAMENTO**

In relazione alle procedure di sovraindebitamento, l'associazione, tramite il proprio legale di riferimento, ha dato stabilmente corso all'attività di informazione sulle prospettive che la legge 3/2012 pone, sia in termini generali, sia mediante valutazione delle caratteristiche peculiari di ogni singolo caso. Sono già state esaminate 5 posizioni, con l'obiettivo di verificare le possibilità per avviarne il relativo percorso .

## **ATTIVITÀ SERVIZI SANITARI**

Anche nel 2016 Federconsumatori ha svolto la propria attività di tutela e informazione del cittadino/consumatore nell'ambito dei servizi sanitari pubblici e privati, occupandosi dei disservizi della sanità, dei casi di malpractice medica fornendo assistenza, consulenza e tutela legale. Federconsumatori ha partecipato al progetto E-Care "Insieme, per una società solidale e attiva" promosso da Azienda USL di Bologna, CUP 2000, Comune di Bologna. Progetto rivolto in particolare alla fascia di cittadini/ consumatori che si trovano in situazioni di "fragilità" in particolare anziani e loro familiari o assistenti che costituiscono, a causa dell'assenza di un appropriato sistema informativo e spesso di efficaci reti di prevenzione di isolamento sociale, una delle fasce più vulnerabili tra i consumatori.

Siamo stati 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 famigliari, per cogliere i bisogni dei cittadini per promuovere e sostenere la comunicazione tra utenza e servizi sanitari e socio sanitari in un'ottica di miglioramento della qualità dei servizi socio sanitari.

Con la nostra presenza 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 nelle sperimentazioni cliniche.

Nel 2016 abbiamo contribuito alla realizzazione di un servizio sanitario orientato verso il cittadino, collaborando con le istituzioni per la valutazione della qualità dei servizi socio sanitari, raccogliendo le segnalazioni dei cittadini/utenti in merito ai disservizi incontrati durante le prestazioni sanitarie ed aiutare i cittadini a superare i disagi incontrati, richiamando l'attenzione delle istituzioni preposte alla puntuale e qualificata erogazione delle prestazioni.

La Federconsumatori ha svolto pratiche relative per malpractice medica, danno odontoiatrico, responsabilità medica e disservizi delle strutture sanitarie.



# La tutela dei diritti dei consumatori attività' e risultati ottenuti nel 2016

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

➔ Anche nel corso del 2016 l'Ufficio Legale della Federconsumatori di Bologna ha proficuamente 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;
- impugnazione di cartelle esattoriali;
- contratti bancari, finanziari ed assicurativi;
- responsabilità degli amministratori condominiali;
- garanzie dei beni acquistati, difetti di conformità, lavori non eseguiti a regola d'arte;
- clausole vessatorie nei contratti;
- responsabilità medica.

## TRANSAZIONI INTERCORSE IN SEGUITO ALL'INVIO DI LETTERA DEL LEGALE

Molte controversie si sono risolte transattivamente dopo l'invio di una 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 risultati ottenuti in sede stragiudiziale sono il frutto del livello di preparazione e specializzazione sempre più alto 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.

In totale, **le transazioni raggiunte dopo l'invio della lettera del legale sono state 12**, tutte con risultati favorevoli (e talvolta con esito pienamente soddisfacente) per i consumatori.

## CONCILIAZIONI DOPO L'AVVIO DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE O IN SEGUITO ALLA NOTIFICA DELLA CITAZIONE O DEL RICORSO

Altre controversie hanno avuto una composizione bonaria dopo l'avvio, da parte dei legali convenzionati, della procedura di mediazione civile (obbligatoria o facoltativa) o in seguito alla notifica dell'atto di citazione o del ricorso (o successivamente al deposito di comparse di costituzione in cause promosse avverso i consumatori assistiti).

In totale, **le transazioni in corso di procedura di mediazione o in sede giudiziale sono state 11**, anche qui con esiti (spesso totalmente) favorevoli per i consumatori assistiti.



## SENTENZE E PROVVEDIMENTI OTTENUTI

Anche quest'anno sono state ottenute pronunce favorevoli ai consumatori, sia in sede civile ed amministrativa che in sede penale.

In particolare – sulla scia di una sentenza del Giudice di Pace di Bologna ottenuta da un legale convenzionato nel corso dell'anno precedente – nel 2016 è stato ottenuto un altro importante provvedimento a tutela dei consumatori-viaggiatori nell'ambito della cosiddetta "Emergenza Egitto".

### SENTENZA N. 604/2016 DEL GIUDICE DI PACE DI BOLOGNA

Alcuni consumatori, nel giugno 2013, prenotavano un "pacchetto turistico" che prevedeva un viaggio in Egitto presso la località Berenice, con partenza da Bologna il 21/09/2013 e rientro a Bologna il 28/09/2013. Al momento della prenotazione versavano una somma a titolo di acconto.

In data 16/08/2013 il Ministero degli Esteri italiano diramava una comunicazione ufficiale con la quale sconsigliava ogni viaggio in Egitto stante la situazione di grave instabilità politica del paese.

I consumatori richiedevano quindi all'agenzia di viaggio il rimborso dell'acconto versato al momento della prenotazione, in conformità a quanto disposto dall' art. 42 del Codice del Turismo; in tale circostanza, oltre a non ricevere la restituzione di quanto richiesto, venivano informati che il tour operator richiedeva (addirittura), stante l'annullamento del viaggio, la corresponsione del saldo pattuito per l'acquisto del "pacchetto turistico".

Non avendo avuto riscontro la lettera inviata dal legale convenzionato, i consumatori si vedevano costretti ad adire l'Autorità Giudiziaria per vedere riconosciuta la fondatezza delle proprie richieste.

Con la sentenza in esame il Giudice di Pace di Bologna – accogliendo integralmente la domanda – ha statuito che, in caso di annullamento di un viaggio per cause non imputabili al consumatore, questi ha diritto alla restituzione dell'intera somma corrisposta; di conseguenza, ha condannato il tour operator e l'agenzia di viaggio, in solido tra loro, alla restituzione integrale delle somme versate al momento della prenotazione ed alla rifusione delle spese e dei compensi di giudizio.

La felice conclusione della vicenda ha rappresentato una vittoria importante per l'affermazione di un diritto riconosciuto nel nostro ordinamento all'art. 42 del Codice del Turismo.

### GIUDIZI PROMOSSI IN SEDE CIVILE O AMMINISTRATIVA

Nel corso dell'anno 2016 sono stati radicati **63 giudizi** (ivi compresi i procedimenti promossi presso Corecom o Agicom) in relazione a varie questioni riguardanti i diritti dei consumatori.

In particolare, è stata implementata l'attività di tutela dei consumatori-contribuenti: nel corso dell'anno sono stati depositati **10 ricorsi di impugnazione di cartelle esattoriali**.

Alcune 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 **2 comparse di costituzione in appello** ed, infine, sono stati, richiesti, ottenuti e notificati **3 Decreti Ingiuntivi**.

### GIUDIZI PROMOSSI IN SEDE PENALE

Nel corso dell'anno 2016 sono state depositate **2 denunce querele** nei confronti di operatori finanziari.

Si è anche proceduto alla **costituzione di parte di civile per 2 consumatori** in un giudizio penale che vede come imputato, per truffa, il proprietario di un'agenzia di viaggi.

## 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.

## ESPOSTO ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

In ultimo, una questione di notevole rilevanza – attinente alle modalità di esercizio del diritto di recesso del consumatore nei contratti di fornitura di gas ed energia elettrica – ha indotto la Federconsumatori di Bologna a presentare un esposto alla AGCM.

Secondo quanto previsto dalla Delibera 144107 AEEGSI (Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico): "Qualora il cliente finale domestico titolare di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, si avvale del nuovo esercente per inoltrare la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il nuovo esercente procede all'inoltro trascorsi, qualora applicabili, i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento dall'articolo 12 dell'Allegato A alla deliberazione S luglio 2010 - ARG/com 104/10, specificandolo in calce al modulo predisposto per la specifica richiesta."

Nonostante ciò, molti fornitori entranti omettono di comunicare l'esercizio del diritto di recesso al precedente fornitore esponendo in tal modo i consumatori al pagamento delle penali previste dal loro contratto per il mancato rispetto dei termini di preavviso. È evidente che tale condotta viola il principio di buona fede contrattuale, oltre a porsi come gravemente lesiva delle ragioni dei consumatori.

Per tale ragione si è ritenuto di informare l'AGCM di tali condotte e si è, al momento, in attesa di una risposta.

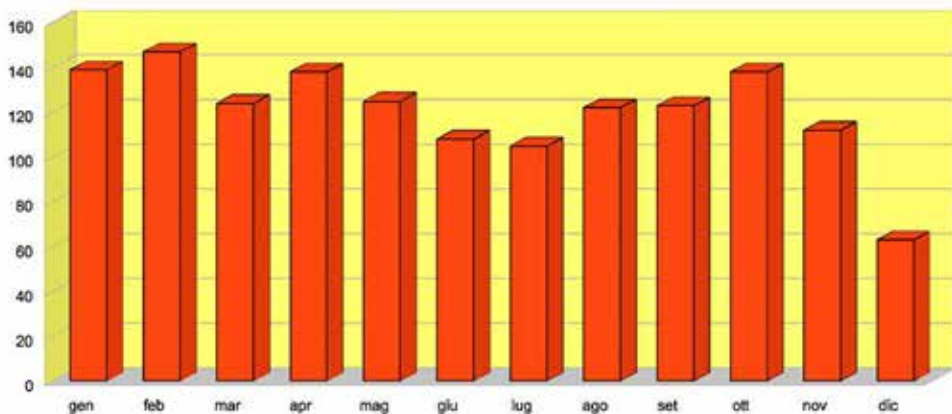


# Associati

➔ Alla fine del 2016 il numero degli associati a Federconsumatori Bologna è di 2806.

# Pratiche

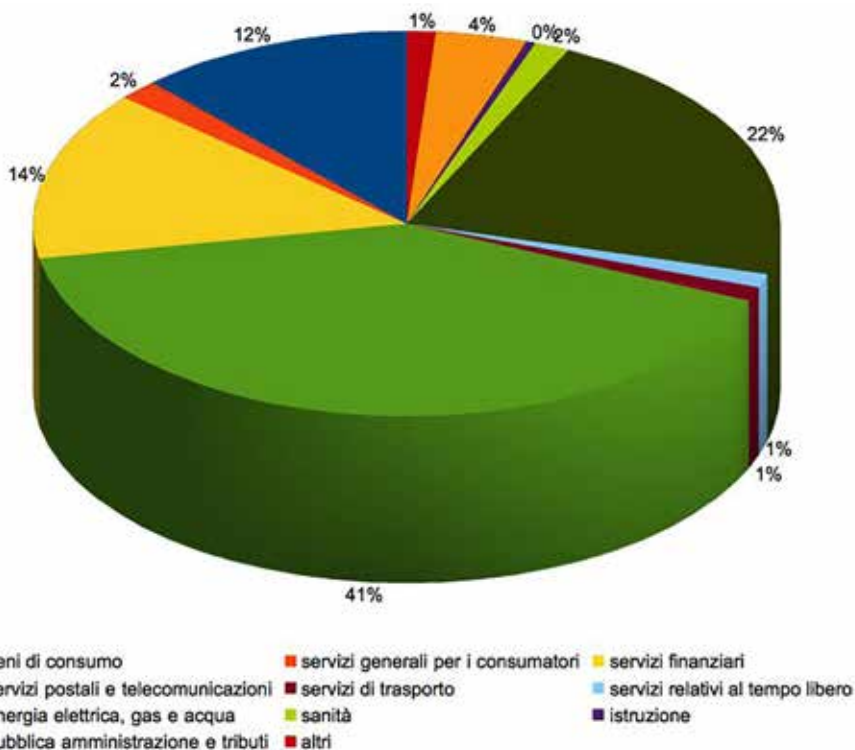
Federconsumatori Bologna - pratiche anno 2016



## Federconsumatori Bologna - pratiche anno 2016

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	tot
beni di consumo	18	23	6	17	11	9	16	34	7	14	8	9	172
servizi generali per i consumatori	1	5	2	1	4	1	1	0	2	2	4	2	25
servizi finanziari	36	26	30	13	18	8	8	1	18	24	11	13	206
servizi postali e telecomunicazioni	54	52	41	62	53	44	53	42	54	54	54	22	585
servizi di trasporto	2	2	2	0	0	0	0	0	3	5	1	2	17
servizi relativi al tempo libero	1	2	2	5	2	0	0	0	1	3	1	0	17
energia elettrica, gas e acqua	23	30	26	25	32	42	22	37	16	29	27	10	319
sanità	1	2	5	5	1	2	0	2	0	2	2	0	22
istruzione	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	1	6
pubblica amministrazione e tributi	2	4	10	6	2	2	1	0	19	4	3	4	57
altri	0	1	0	2	2	0	3	6	3	1	0	0	18
<b>totali</b>	<b>139</b>	<b>147</b>	<b>124</b>	<b>138</b>	<b>125</b>	<b>108</b>	<b>105</b>	<b>122</b>	<b>123</b>	<b>138</b>	<b>112</b>	<b>63</b>	<b>1.444</b>

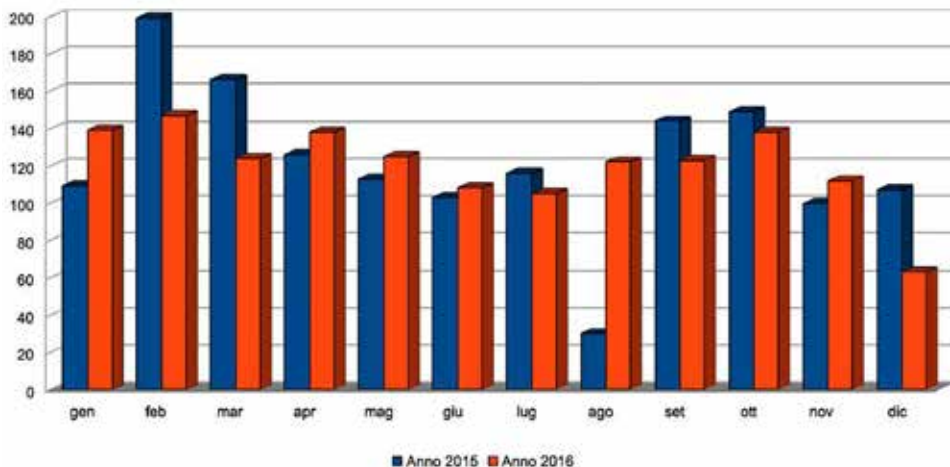
## Anno 2016 - pratiche suddivise per settore



## Federconsumatori Bologna - confronto pratiche aperte 2015-2016

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	totale
<b>Anno 2015</b>	109	199	166	126	113	103	116	30	144	149	100	107	1.462
<b>Anno 2016</b>	139	147	124	138	125	108	105	122	123	138	112	63	1.444

### confronto pratiche 2016 - 2015



### Confronto pratiche 2015-2016 andamento settoriale

Suddivisione per settore	2015	2016	var	var%
beni di consumo	94	172	78	<b>82,98</b>
servizi generali per i consumatori	37	25	-12	<b>-32,43</b>
servizi finanziari	162	206	44	<b>27,16</b>
servizi postali e telecomunicazioni	766	585	-181	<b>-23,63</b>
servizi di trasporto	15	17	2	<b>13,33</b>
servizi relativi al tempo libero	16	17	1	<b>6,25</b>
energia elettrica, gas e acqua	318	319	1	<b>0,31</b>
sanità	4	22	18	<b>450,00</b>
istruzione	3	6	3	<b>100,00</b>
pubblica amministrazione e tributi	29	57	28	<b>96,55</b>
altri	18	18	0	<b>0,00</b>
<b>totali</b>	<b>1.462</b>	<b>1.444</b>	<b>-18</b>	<b>-1,23</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, centri commerciali, sedi sindacali e carcere Dozza, al fine di informare i cittadini alla prevenzione delle truffe e per fornire strumenti per tutelare i propri diritti. Si sono svolte oltre un centinaio di iniziative con la partecipazione di Avvocati e di collaboratori della Federconsumatori di Bologna.

Vi è stato un forte incremento degli incontri svolti con gli studenti dei vari istituti e scuole, effettuati insieme all'Associazione Finanziari Cittadini e Solidarietà sui temi della legalità e della prevenzione delle truffe.

Si è rivelata di grande interesse l'iniziativa di incontri all'interno del carcere "Dozza" con le classi composte dai detenuti sul diritto consumeristico, ma soprattutto sui diritti dei cittadini "in ogni luogo".

Sono già previsti incontri anche nel 2017 per dare seguito all'iniziativa, che prevede tre l'altro un progetto finale da definire con gli interessati.

Nel corso dell'anno abbiamo effettuato conferenze stampa, comunicati e interviste sui temi: telefonia, prezzi, energia, canone Rai, abbonamenti palestra, agenzia delle entrate, obbligazioni 4 banche, Volkswagen, contraffazione e illustrazione sentenze favorevoli.

## **GESTIONE SPAZIO DISTRIBUZIONE VOLANTINI E RIVISTE:**

- "1 maggio 2016" Piazza Maggiore.
- Stand Festa Provinciale "UNITA".
- Stand fiera di agosto San Venanzio di Galliera.
- Stand VerdeVolo a Granarolo Emilia (Cadriano).
- Stand fiera del Santerno di Imola.
- Centro commerciale Minganti.
- Diverse iniziative di distribuzione di materiali informativi in tutti i luoghi dove vi è una presenza di Federconsumatori.
- 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

Telefonia, energia, credito-mutui-assicurazioni, sanità, immigrazione, cartelle esattoriali-contenziosi fiscali, responsabilità civili.

## ELENCO SPORTELLI PROVINCIA BOLOGNA E IMOLA

**SEDE:**

Via Del Porto 16 - Bologna

**IMOLA:**

Camera del Lavoro, via Emilia 44

**BOLOGNA:**

quartiere Casteldebole a Borgo Panigale

**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

**CASTEL SAN PIETRO:**

Piazza dei Martiri Partigiani

**BORGTOSSIGNANO:**

via della Resistenza 15

**CASTENASO:**

via Gramsci 21

**PIANORO:**

via Grillini 12

**MINERBIO:**

via Larga Castello, 11

## 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



