



Attività 2017

attività



Federconsumatori

Bologna

Attività 2017

PREMESSA

➔ Federconsumatori Bologna, come già avviene da oltre 10 anni, pubblica la sintesi dell'attività dell'anno precedente; anche per il 2017 si evidenzia un quadro di interpretazione molto significativo sulle problematiche e sulle potenzialità di iniziativa in merito alle tematiche del consumerismo.

In particolare emerge una situazione preoccupante nella quale aumentano le difficoltà che una parte sempre più rilevante di cittadini si trova ad affrontare a causa delle politiche commerciali aggressive e scorrette delle aziende, delle finanziarie, delle banche, delle compagnie aeree ed allo stesso tempo si evidenzia una scarsa sensibilità sulla tutela dei propri diritti, unitamente ad una legislazione nazionale molto debole in materia consumeristica.

Il perdurare della crisi economica determina situazioni di impoverimento tale che, in molti casi una fattura errata da saldare anche con un aumento minimo, crea gravi problemi nella gestione delle economie familiari, e di conseguenza permane un livello alto di contenziosi, come si evidenzia dai numeri delle pratiche nel 2017.

I cittadini /consumatori stanno lentamente imparando a muoversi nella complessità del mercato, al contrario, le politiche aziendali, risultano sempre più aggressive ed il lavoro delle Autorità garanti dei diritti è tardivo e spesso inefficace. È emblematico il "caso" della fatturazione a 28 giorni, anziché mensile, nel settore della telefonia dove l'intervento dell'Autorità è risultato tardivo e l'applicazione della sanzione facilmente sopportabile per i gestori interessati.

In queste condizioni non può che creare preoccupazione la scelta del Governo di sopprimere il mercato di maggior tutela nel settore dell'energia elettrica e gas a partire dalla metà del 2018.

Negli ultimi mesi del 2017 si sono riaperti i contenziosi sulle problematiche dei black out di luce e telefonia a causa delle nevicate in collina e in montagna.

L'associazione da oltre 3 anni ha fatto di questo grave problema un punto prioritario di iniziativa, attraverso le tante assemblee svolte con i Sindaci, i cittadini dei Paesi coinvolti e con incontri con le istituzioni preposte. La riduzione del personale addetto alla manutenzione degli impianti e i mancati investimenti necessari sull'alta e bassa tensione elettrica e delle linee telefoniche, creano una situazione **strutturale**, nella quale ad ogni minimo fenomeno atmosferico viene a mancare la luce e spesso la linea telefonica fissa.

Gli indennizzi automatici per la mancata erogazione del servizio, spesso anche per lunghi periodi di tempo, sono irrisori e non compensano le gravi ripercussioni che devono affrontare i cittadini della montagna e della collina nel periodo invernale.

In questo contesto è di fondamentale importanza il dato che evidenzia l'attività 2017: le pratiche aperte nell'anno hanno trovato conclusione positiva per il cittadino consumatore nell'80/90% dei casi, soluzione raggiunta tramite conciliazioni, reclami o attività legale stragiudiziale e solo in alcuni casi ricorrendo alle vie giudiziarie.

Un lavoro che tende a fornire risposte concrete sui contenziosi e non solo a formulare reclami, rafforzando così il rapporto di affidabilità e fiducia necessari per incrementare un'azione di sviluppo dell'iniziativa per i diritti dei cittadini/consumatori.

Le richieste di informazioni sono comunque aumentate: oltre 50 cittadini/consumatori ci contattano ogni giorno per via telefonica, on-line e negli sportelli dislocati su tutto il territorio provinciale.

ATTIVITÀ PER SERVIZI FINANZIARI

➔ Il 2017 si è nuovamente caratterizzato per gli eventi riguardanti le quattro banche in liquidazione, anche se in maniera positiva, perché sono pervenuti quasi tutti i rimborsi forfettari richiesti per gli obbligazionisti; restano da completare quelli riguardanti eredità e successioni che necessitano di una istruttoria più laboriosa. Si è pure concretizzata la fase dell'arbitrato, che ha visto interessata una congrua parte dei nostri assistiti.

A seguito della costituzione di parte civile dei risparmiatori interessati, alla quale hanno aderito molti nostri associati, è iniziato il processo contro alcuni amministratori della Cassa di Risparmio di Ferrara finalizzato ad ottenere il risarcimento di quanto investito.

Infine la Regione Emilia-Romagna ha messo a disposizione dei risparmiatori coinvolti nei dissesti, un piccolo contributo che proprio nei giorni di fine anno 2017 è stato distribuito.

Per quanto riguarda l'aspetto finanziario vero e proprio, continuano i ricorsi all'ABF a causa di furti e clonazioni di bancomat e postamat. A questo proposito va segnalato che nel 2017 è stato aperto presso la Banca d'Italia a Bologna un collegio territoriale il quale, a nostro avviso, adotta criteri più restrittivi nell'emettere decisioni. Questo naturalmente non ci aiuta, ma non ci sono, al momento, strumenti per contrastare questo comportamento; su 25 ricorsi presentati per furto o clonazione di bancomat, 13 hanno avuto esito positivo, mentre 12 sono ancora in fase istruttoria.

Per il problema buoni postali, dopo alcune decisioni del collegio ABF di Milano riguardanti la possibilità di recuperare alcune somme costituenti la cedola bimestrale promessa trascorsi i venti anni contrattuali e per ulteriori 10 anni, abbiamo proposto finora cinque ricorsi al Collegio di Bologna, che sono in pieno svolgimento. Sul fronte mutui e finanziamenti tutto è immutato in quanto i quesiti proposti sono sempre i medesimi e solo raramente riusciamo a trovare criticità nei contratti.

La stessa cosa capita nelle assicurazioni vita, le cui liquidazioni sono normalmente corrette e raramente lasciano spazio per un nostro intervento a favore del consultante. Quasi sempre si tratta di una cattiva informativa fornita al momento della proposta del contratto e, nonostante tutto sia puntualmente riportato nelle decine di clausole in esso riportate, è facilmente comprensibile come l'assicurando riponga maggiore fiducia nel proponente che nella faticosissima e spesso incomprensibile lettura.

Rileviamo inoltre che Consap, l'Agenzia che si occupa tra l'altro di conti dormienti, ha aperto un piccolo spiraglio temporale per recuperare alcune operazioni prescritte in un determinato periodo, offrendo il 60% del loro valore. Su queste pratiche stiamo assistendo alcuni nostri associati.

Osserviamo inoltre che il nostro intervento è frequente su questioni riguardanti le società finanziarie, cui i nostri assistiti sono soliti rivolgersi; in particolare gli immigrati che, per impellenti necessità o per difficoltà nel comprendere complicati meccanismi di calcolo, 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.

Sottolineiamo infine che negli ultimi mesi del 2017 ci siamo attivati in alcuni casi per assistere risparmiatori che hanno acquistato, tramite banca, diamanti da investimento risultati poi di valore molto inferiore al capitale investito e, soprattutto, impossibili da ricollocare. L'istruttoria è tuttora aperta.

ATTIVITÀ PER SETTORE TELECOMUNICAZIONI

➔ Anche nel 2017, 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 ancora una volta un importante dato, ovvero l'aumento degli indennizzi ottenuti a favore degli utenti, specialmente con il c.d. secondo grado (GU14) dinanzi al Corecom.

A livello di conciliazioni per il settore telefonico, abbiamo seguito diversi contenziosi nelle c.d. paritetiche ADR, tra le parti, procedure che hanno ottenuto importanti risultati nel settore delle controversie telefoniche. Tali conciliazioni sono il risultato di accordi fra le associazioni dei consumatori e i gestori di telefonia (Tim, Vodafone, Fastweb, Wind H3g etc). In questa sede di conciliazione, oltre alle contestazioni più frequenti quali la mancata applicazione tariffa o la mancata cessazione della utenza, il riscontro più positivo di grande soddisfazione è ottenuto nelle situazioni di sofferenza economiche e disagio sociale.

Sono state gestite complessivamente presso il Co.Re.Com Emilia Romagna **217 posizioni**, ottenendo transazioni a favore dei consumatori **nell'84%** dei casi (181 pratiche su 217). Alcune delle posizioni non conciliate sono sfociate in cause civili ed altre, nel numero di **20** sono state seguite presso l'Autorità per le Comunicazioni o presso lo stesso Corecom delegato dall'Agcom nella procedura decisoria successiva alla conciliazione. Queste 20 posizioni sono state tutte definite con piena soddisfazione per gli utenti con una media di ben **Euro 1.448,01** 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 **106.672,90 Euro** recuperati e/o risparmiati dagli associati (Euro 54.984,44 a titolo di storni di fatture contestate ed Euro 51.688,46 a titolo di indennizzi e risarcimenti).

In poche parole, i numeri del 2017 confermano una tendenza degli ultimi anni: da una parte, un lieve calo delle posizioni aperte rispetto all'anno precedente, che era stato comunque caratterizzato da eventi straordinari di mancanza del servizio in alcune zone per brevi e medi periodi, 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 dall'Associazione 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. Un'ultima importante considerazione per l'attività nel settore telefonico infine, attiene la promozione di una causa pilota con ricorso per Cassazione da parte dei legali di riferimento avverso una sentenza di appello emessa nel 2017 dal Tribunale di Bologna. Tale sentenza, violando a nostro avviso la normativa di settore ed ignorando la proporzionalità degli indennizzi ai pregiudizi subiti, ha statuito che gli indennizzi da riconoscere agli utenti devono essere contenuti nei limiti massimi (spesso euro 100,00) previsti dalle carte servizi degli Operatori telefonici. Poiché ad avviso della Federconsumatori di Bologna non è così, e peraltro i risultati ottenuti in questi anni lo dimostrano, da qui il ricorso in Cassazione con l'auspicio di ottenere una sentenza positiva che possa finalmente chiarire la vicenda a beneficio di tutti i consumatori-utenti italiani.

ATTIVITÀ PER SETTORI ELETTRICO, GAS E ACQUA

➔ Nel 2017 le pratiche gestite dall'associazione nel settore dei servizi energetici e idrici sono state 299, pari al 22% del totale.

Continuano le controversie per irregolarità, anche gravi, nella conclusione del contratto: firme false, promesse non mantenute, contratti telefonici non confermati per iscritto.

Calano le pratiche per doppia fatturazione a seguito di cambio di fornitore, segno di un positivo miglioramento nei rapporti tra venditori e distributori, mentre anche quest'anno abbiamo dovuto affrontare il problema dell'addebito di penali per il recesso anticipato e la scarsa trasparenza nei conguagli.

Sono aumentati, con un picco nei mesi invernali, i problemi di sospensioni e cessazioni delle forniture per morosità, che risultano piuttosto complessi da risolvere.

L'atteggiamento delle società di vendita si è irrigidito e le normative non prevedono strumenti per arrivare ad una soluzione condivisa. È indispensabile che i venditori e l'Autorità per l'Energia diano maggiori informazioni ai consumatori su come comportarsi in caso di difficoltà nel pagamento delle bollette e abbiano un maggior riguardo per le situazioni più difficili, particolarmente nei mesi invernali.

La nostra raccomandazione agli utenti è di non affrontare il problema quando è ormai troppo tardi, ma rivolgersi ai nostri uffici o meglio ancora ai Servizi Sociali del proprio Comune non appena si presentano le prime difficoltà e i ritardi nei pagamenti delle utenze.

Nel settore del servizio idrico, invece, le contestazioni si sono concentrate sulla fatturazione delle società di lettura, ovvero delle società private incaricate dagli amministratori di condominio di leggere i contatori divisionali ed emettere le fatture per i singoli condomini. Molto spesso le fatture presentano opacità e irregolarità. Inoltre, abbiamo chiesto ai nostri legali di contestare l'odiosa prassi del gestore di negare i risarcimenti in caso di rottura del contatore per il gelo, addossandone la colpa alla mancata custodia dell'utente.

Le pratiche di energia si chiudono positivamente per la maggior parte: il nuovo sistema di conciliazioni paritetiche ADR ha accorciato i tempi e abbiamo visto, in linea generale, un atteggiamento più conciliativo da parte dei venditori.

Ci aspettiamo, nei prossimi anni, un aumento dei contenziosi in vista del superamento del mercato tutelato e della completa liberalizzazione, dato che al momento non risultano interventi incisivi dell'Autorità per l'Energia atti a contrastare le pratiche scorrette a danno dei consumatori.

ATTIVITÀ PER LA CASA

➡ E' proseguita l'attività per fornire assistenza alle famiglie coinvolte nel fallimento della cooperativa Copalc, Federconsumatori, da oltre 3 anni, presta tutela agli assegnatari che si sono trovati nella condizione di fortissimo rischio di perdita dell'appartamento per il quale avevano già in tutto, o in parte, saldato il prezzo a rogito. Diversi rogiti sono già stati portati a termine in questi anni, per un valore complessivo di oltre euro 5.200.000,00, pari al valore degli immobili di oltre 112 posizioni individuali. Nel 2018 è prevista la ripresa delle verifiche sulle situazioni non ancora risolte, con l'obiettivo di effettuare il rogito per tutti gli interessati, obiettivo di grande importanza in presenza di un fallimento in corso.

SOVRAINDEBITAMENTO

➡ In relazione alle procedure di sovraindebitamento, l'associazione tramite i legali 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. Nel corso del 2017 sono state esaminate 10 posizioni, purtroppo tutte prive di condizioni minime idonee per l'avvio della procedura prevista.

ATTIVITÀ SERVIZI SANITARI

➡ Nel corso del 2017 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, sia per i casi di malpractice medica, fornendo assistenza, consulenza e tutela legale.

Prosegue la nostra presenza 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 evidenziati.

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.

Anche nel 2017 Federconsumatori ha continuato a svolgere pratiche relative al danno da trasfusione ed emoderivati, danno odontoiatrico, responsabilità medica e disservizi delle strutture sanitarie e socio sanitarie.

Per il 2018 confermiamo il nostro impegno al miglioramento della qualità del servizio sanitario promuovendo e sostenendo la comunicazione tra utenza e servizi sanitari e socio sanitari in un'ottica di perfezionamento della qualità dei servizi.

La tutela dei diritti dei consumatori attività e risultati ottenuti nel 2017

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

➔ Anche nel corso del 2017 l'Ufficio Legale della Federconsumatori di Bologna ha proficuamente sviluppato e consolidato la propria attività.

Le questioni affrontate hanno riguardato principalmente controversie in materia di:

- viaggi, vacanze e trasporti;
- telefonia, internet e pay-tv;
- fornitura di acqua, gas ed energia elettrica;
- garanzie dei beni acquistati, difetti di conformità, lavori non eseguiti a regola d'arte;
- responsabilità degli amministratori condominiali;
- compravendite immobiliari;
- impugnazione di cartelle esattoriali;
- contratti bancari, finanziari ed assicurativi;
- clausole vessatorie nei contratti;
- responsabilità medica.

TRANSAZIONI INTERCORSE IN SEGUITO ALL'INVIO DI LETTERA DEL LEGALE

➔ L'alto di livello di preparazione e specializzazione raggiunto dai legali convenzionati ha fatto sì che molte controversie si siano risolte transattivamente già dopo l'invio di una richiesta stragiudiziale; molte altre sono in procinto di concludersi positivamente con le medesime modalità.

In totale, **le transazioni raggiunte dopo l'invio della lettera del legale sono state 17**, tutte con risultati favorevoli (e talvolta con esito pienamente soddisfacente) per i consumatori.

ACCORDI RAGGIUNTI IN SEGUITO ALL'ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA OBBLIGATORIA DI CONCILIAZIONE PRESSO IL CORECOM O L'AGCOM

➔ In materia di telefonia, internet e pay-tv, **sono stati complessivamente conclusi 21 accordi transattivi** in seguito a ricorsi presentati al Corecom - Emilia Romagna e all'AgCom.

CONCILIAZIONI IN SEDE GIUDIZIALE

➔ Altre controversie hanno avuto una composizione bonaria 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 dai legali convenzionati.

In totale, **le transazioni in corso di procedura di mediazione o in sede giudiziale sono state 7**, anche qui con esiti positivi per 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 2017.

Sentenza n. 1779/2017 del Tribunale Civile di Bologna

Si trattava di una causa radicata nei confronti di un tour operator per il risarcimento dei danni patiti da viaggiatori che durante un'escursione in Sud America rimanevano vittime di un sinistro stradale con gravi lesioni personali. Il Tribunale ha riconosciuto le richieste dei consumatori condannando il tour operator al risarcimento dei danni biologici patiti nonché al pagamento delle spese legali.

Sentenza n. 4917/2017 del Tribunale Penale di Bologna

Il Tribunale ha ritenuto gli imputati, proprietari di un'agenzia di viaggi, colpevoli del reato di truffa, condannandoli (oltre che alla pena di 13 giorni di reclusione ed Euro 1.310,00 di multa) al risarcimento dei danni in favore di 2 consumatori costituitisi parte civile, nella misura di Euro 1.500,00 cadauno.

*

Sentenza n. 4917/2017 del Giudice di Pace di Bologna

Si trattava di una causa inerente l'illegittima sospensione del servizio di telefonia e l'emissione di fatturazione errata.

Il Giudice di Pace ha accolto integralmente le richieste del consumatore, con condanna dell'operatore al pagamento di indennizzi e spese legali.

GIUDIZI PROMOSSI IN SEDE CIVILE, AMMINISTRATIVA E PENALE

➔ Nel corso dell'anno 2017 sono stati radicati **30 giudizi** (ivi compresi i procedimenti promossi presso Corecom o Agicom) in relazione a varie questioni riguardanti i diritti dei consumatori.

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

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

“EMERGENZA RYANAIR”

➔ L'ingente numero di viaggiatori-consumatori coinvolti nella nota vicenda dell'annullamento delle prenotazioni effettuate con la compagnia aerea Ryanair ha comportato la necessità di implementare l'attività di ricevimento e consulenza da parte dei legali convenzionati.

Le pratiche aperte nel 2017 sono state 15, 3 delle quali già concluse positivamente.

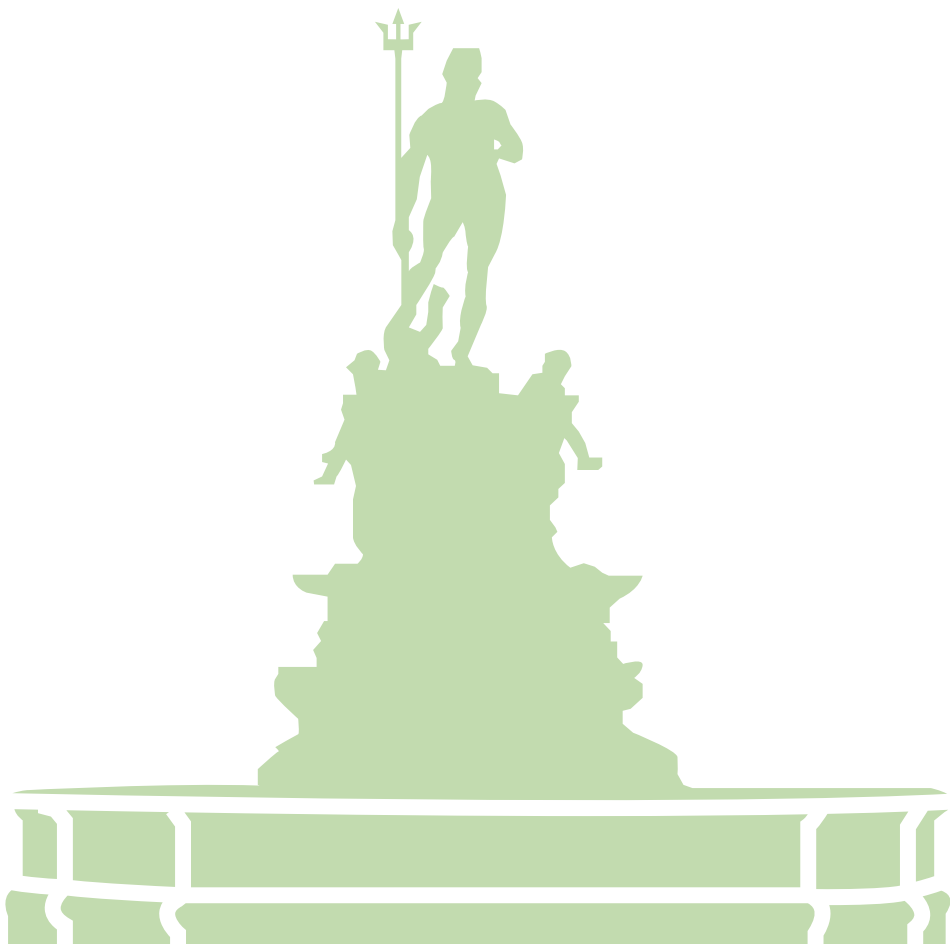
IL RISPARMIO TRADITO ED IL CASO CARIFE

➔ Federconsumatori Bologna, con i suoi legali, assiste da sempre i risparmiatori coinvolti nelle varie problematiche relative al risparmio tradito (si ricordano tra gli altri i casi riguardanti bond Argentina, Cirio, Parmalat, Lehman).

Nel 2017 si è attivata da tempo per tutelare gli azionisti ed obbligazionisti della Cassa di risparmio di Ferrara.

Sono tanti infatti, anche a Bologna, i clienti di questa Banca che hanno visto azzerati i propri risparmi in seguito alle informazioni false ricevute e alle condotte fraudolente dei dipendenti della banca odierni imputati insieme ad altri responsabili.

Si sono costituiti nel processo CARIFE come parte civile 23 risparmiatori che hanno dato mandato alla Federconsumatori Bologna ed ai Legali collaboratori chiedendo la condanna dei responsabili su tutti i capi di accusa ed il risarcimento del danno a chi l'ha causato.



Associati

➔ Alla fine del 2017 il numero degli associati a Federconsumatori Bologna è di 2797 con un aumento di 7 iscritti rispetto all'anno precedente, risultato importante perché ottenuto in un contesto nel quale vi è una scarsa disponibilità dei cittadini ad aderire a partiti, sindacati ed associazioni ed ad avviare pratiche di tutela.



Andamento pratiche 2017

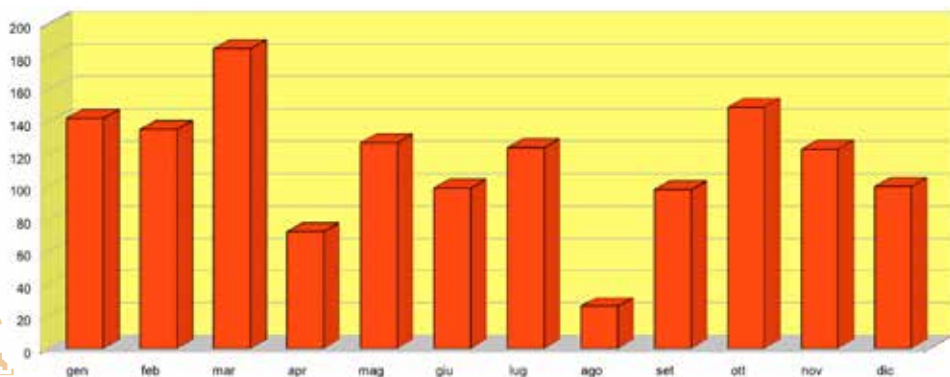
➔ Le pratiche nel 2017 sono state **1.380**, in leggero calo rispetto all'anno precedente. Il 90 % delle pratiche aperte è stato relativo a 4 settori: telefonia, energia, servizi finanziari e beni di consumo. In particolare le pratiche di telefonia sono state 639, pari al 49% del totale; quelle relative all'energia sono state 297 pari al 21%, quelle dei servizi finanziari 158 pari al 11% e infine quelle relative a beni di consumo 139 pari al 10%.

In calo le pratiche relative a sanità, a servizi finanziari, a beni di consumo e tempo libero. In aumento le problematiche relative alla telefonia, mentre costanti le pratiche relative all'energia.

Rispetto al 2016 il numero delle pratiche è risultato inferiore di 80 pratiche. Curioso è che tutto il calo è dovuto al mese di agosto, 97 in meno rispetto ad agosto 2016. La causa probabilmente potrebbe essere stata il gran caldo e la minor presenza di persone in città e provincia.

PRATICHE 2017 - ANDAMENTO MENSILE

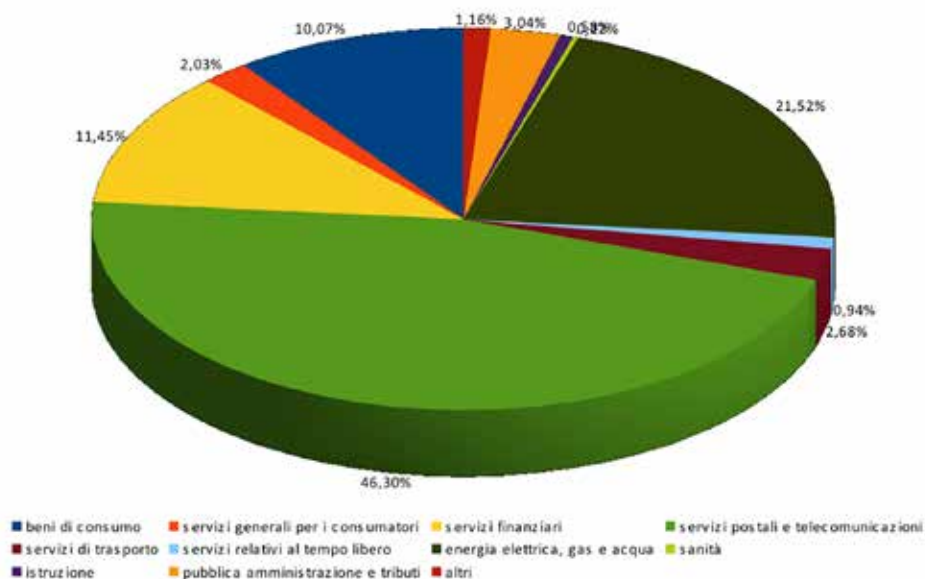
Federconsumatori Bologna - pratiche anno 2017



Federconsumatori Bologna - pratiche anno 2017

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	tot
beni di consumo	25	12	11	6	20	8	13	2	6	19	8	9	139
servizi generali per i consumatori	2	1	2	3	4	1	5	0	2	4	3	1	28
servizi finanziari	11	21	17	12	9	10	16	2	15	9	25	11	158
servizi postali e telecomunicazioni	62	59	114	31	54	41	46	14	43	68	55	52	639
servizi di trasporto	3	3	0	0	1	2	5	0	5	14	4	0	37
servizi relativi al tempo libero	1	0	3	0	1	3	2	0	0	3	0	0	13
energia elettrica, gas e acqua	32	32	30	0	33	23	31	8	21	26	24	19	297
sanità	0	1	0	18	1	0	0	0	0	1	0	0	3
istruzione	0	1	1	0	1	2	1	0	1	0	0	1	8
pubblica amministrazione e tributi	6	4	5	0	2	7	4	0	4	2	3	5	42
altri	0	1	2	2	1	2	1	0	1	3	1	2	16
totali	142	135	185	72	127	99	124	26	98	149	123	100	1.380

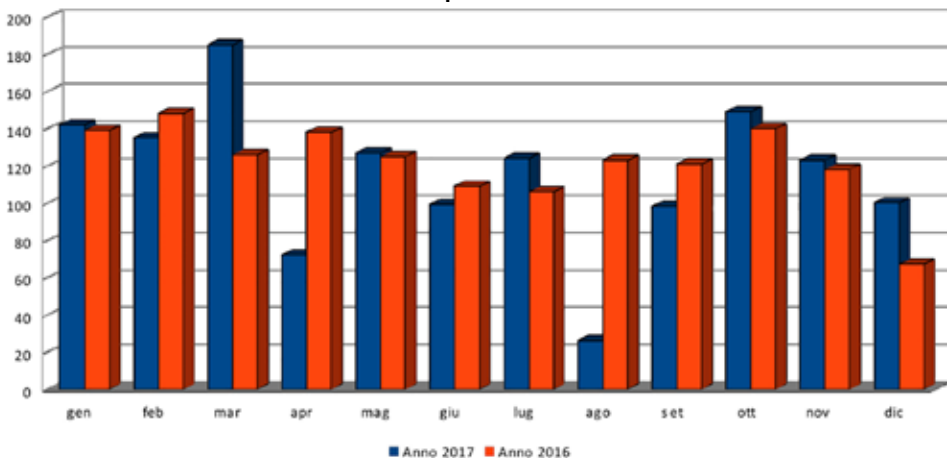
Anno 2017 - pratiche suddivise per settore



Federconsumatori Bologna - confronto pratiche aperte 2017-2016

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	totale
Anno 2017	142	135	185	72	127	99	124	26	98	149	123	100	1.380
Anno 2016	139	148	126	138	125	109	106	123	121	140	118	67	1.460

confronto pratiche 2017 - 2016



Confronto pratiche 2017-2016 andamento settoriale

Suddivisione per settore	2017	2016	var	var%
beni di consumo	139	174	-35	-20,11
servizi generali per i consumatori	28	25	3	12,00
servizi finanziari	158	209	-51	-24,40
servizi postali e telecomunicazioni	639	587	52	8,86
servizi di trasporto	37	17	20	117,65
servizi relativi al tempo libero	13	17	-4	-23,53
energia elettrica, gas e acqua	297	327	-30	-9,17
sanità	3	22	-19	-86,36
istruzione	8	6	2	33,33
pubblica amministrazione e tributi	42	58	-16	-27,59
altri	16	18	-2	-11,11
totali	1.380	1.460	-80	-5,48

Iniziative pubbliche

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

Si sono svolte oltre 50 lezioni nelle scuole primarie e secondarie sui temi della legalità, anche in collaborazione con l'associazione finanziari "Cittadini e solidarietà" e sulla prevenzione delle truffe informatiche per un corretto utilizzo della rete.

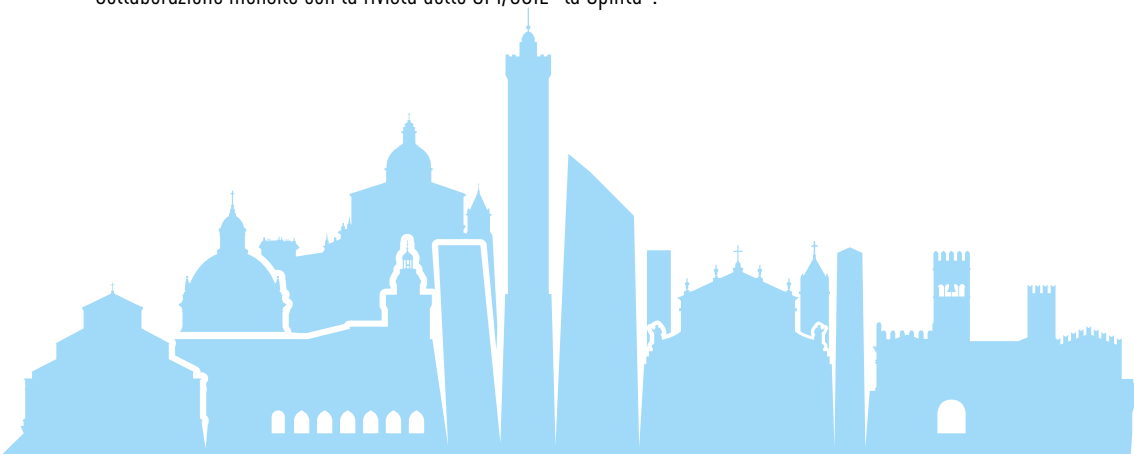
Abbiamo partecipato anche ad un progetto importante con diverse lezioni effettuate con le classi scolastiche previste all'interno della Casa Circondariale Dozza di Bologna, sul diritto dei consumatori nelle varie tipologie all'interno ed esterno dei luoghi di detenzione.

Si sono svolti poi diversi eventi con la partecipazione di Avvocati e collaboratori di Federconsumatori di Bologna, sui temi dell'informazione al consumo e sulla prevenzione delle truffe.

Nel corso dell'anno abbiamo effettuato conferenze stampa, comunicati, post e interviste sui temi: telefonia, prezzi, energia, canone Rai, black out neve, Raynair, rottamazione cartelle esattoriali, diamanti, costituzione a parte civile Carife e illustrazione delle sentenze favorevoli.

ARTICOLI, GESTIONE SPAZI DISTRIBUZIONE VOLANTINI E RIVISTE E TRASMISSIONI:

- "1 maggio 2017" 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.
- Diverse iniziative di distribuzione di materiali informativi in tutti i luoghi dove vi è una presenza di Federconsumatori.
- Trasmissioni televisive 7 Gold
- Trasmissioni radio Fujico
- 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 1
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
- Galliera
- Granarolo Emilia
- Anzola dell'Emilia
- Crevalcore
- Zola Predosa
- Marzabotto
- Porretta Terme



