

RELAZIONE LAZIO

L' U.Di.Con. si occupa di rappresentare gli interessi generali e diffusi dei consumatori in tutte le sedi opportune, di informare collettivamente i consumatori attraverso comunicazioni – periodiche e non - nonché di informare ed assistere individualmente i medesimi soggetti, avvalendosi del supporto di professionisti qualificati.

L'obiettivo dell'U.Di.Con. è quello di aiutare i consumatori fornendo loro consulenza ed assistenza, in modo da risolvere le controversie in maniera stragiudiziale, in particolare offrendo strumenti per risolvere le controversie in maniera del tutto autonoma. È per questo motivo che l'U.Di.Con. mette a disposizione degli assistiti, alcuni modelli di lettere tipo che sono forniti dalle sedi oppure tramite il sito, per promuovere la consapevolezza del consumatore e garantire forme di tutela dei propri diritti.

Di seguito viene illustrato un breve elenco dei settori posti più in rilievo in cui l'Associazione ha operato negli ultimi due anni, facendo riferimento alle attività svolte nella Regione Lazio:

1) Banche e Assicurazioni

Il settore banche e assicurazioni negli ultimi due anni è stato al centro dell'attività dell'Associazione. L'evoluzione del diritto in materia e le nuove pratiche bancarie hanno evidenziato notevoli danni subiti dai consumatori. In particolar modo si ricordano le seguenti iniziative:

- **Polizze vita dormienti** - L'U.Di.Con. è da sempre fortemente impegnata nella tutela del consumatore per ciò che riguarda il settore di Banche e Assicurazioni. Tra le tante attività messe in atto dall'associazione, numerose sono state le segnalazioni per le cosiddette “polizze vita dormienti” o polizze “fantasma”, quelle per cui non venga reclamato alcun incasso alla data di scadenza. Passato questo periodo di tempo infatti, secondo quanto stabilito dal Codice civile, gli effetti dei contratti vanno in prescrizione. Con il decreto del Ministero dello sviluppo economico del 6 agosto 2015 è stato stabilito un periodo di tempo in cui era possibile avanzare richiesta di rimborso parziale delle polizze dormienti che sono andate in prescrizione prima del 1° aprile 2010. A questo proposito U.Di.Con. ha agito a tutela dei consumatori grazie alla presentazione della

domanda alla Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici (Consap), avvenuta con l'aiuto dei nostri esperti.

- **Anatocismo** - Numerose segnalazioni sono pervenute alle sedi U.Di.Con. della Regione Lazio per le pratiche riguardanti l'anatocismo bancario. L'associazione ha potuto constatare che molti consumatori subiscono un danno derivante da contratti di mutuo, da prestiti e da finanziamenti concessi da banche e società finanziarie. Il consumatore, si è trovato spesso all'oscuro della relativa normativa di settore e non ha in molti casi la possibilità di rendersi conto della illegittimità di alcune clausole contrattuali, né della erronea e abusiva applicazione di tassi di interessi illegittimi.

Per questo motivo l'U.Di.Con., si avvale della consulenza di esperti in materia bancaria e finanziaria che esaminano tutti i casi sottoposti dagli associati.

2) Casa e Utenze

Molte iniziative dell'associazione sono state poste in essere per gli aspetti riguardanti la casa e le utenze. Tasse sulla casa e rincaro delle bollette hanno fatto sentire i loro effetti sui consumatori, sempre meno tutelati in questi settori. Una delle tipiche attività svolte in questi anni dall'U.Di.Con. per la tutela dei consumatori ha visto coinvolte le proprie sedi per la lettura delle bollette legate a contratti sia di fornitura energetica che telefonici.

- **Diritti a "VivaVoce"** – L'U.Di.Con, insieme ad altre associazioni di consumatori, è stata protagonista del progetto "Diritti a VivaVoce" con l'obiettivo di rendere maggiormente consapevoli i consumatori in materia di Energia e Gas, orientandoli tra le diverse offerte commerciali fornendo: assistenza per l'ottenimento del bonus sociale gas/energia o il mantenimento dello stesso, supportando il cliente che riscontra un problema con il proprio gestore, informando i cittadini consumatori su come controllare i propri consumi quotidiani e promuovere un consumo realmente consapevole. La campagna informativa è stata condotta attraverso l'organizzazione di eventi locali, via web ed in particolare via social.

- **Tutela Simile** – Nel campo delle utenze elettriche, un altro progetto che sta vedendo in prima linea l'U.Di.Con. è denominato "Tutela Simile". A partire da giugno 2019, infatti, tutti i cittadini saranno obbligati a passare al mercato libero per ciò che concerne i contratti di fornitura di energia elettrica. L'U.Di.Con sta accompagnando e accompagnerà nel passaggio i cittadini che vorranno entrare nel mercato libero per l'energia prima della scadenza fissata. Grazie alla "Tutela Simile" i

cittadini potranno usufruire di un bonus iniziale previsto dai fornitori che hanno aderito all'iniziativa. La lettura delle bollette, inoltre, permetterà un'ulteriore assistenza nel caso in cui dovessero essere riscontrate altre problematiche inerenti al contratto di energia.

- **Assistenza Canone Rai** – Sempre per ciò che concerne il campo delle utenze, l'U.Di.Con., ha assistito e assiste i consumatori a fronte delle novità introdotte riguardanti il Canone Rai. Gli sportelli dedicati a questa tematica, hanno supportato i cittadini nella compilazione dei moduli per l'esenzione del pagamento sia per coloro che non possedevano l'apparecchio televisivo, così come gli ultrasessantacinquenni. Allo stesso tempo, l'associazione, si è messa a disposizione dei cittadini anche per tematiche più complesse come quelle legate al pagamento doppio del canone, riscontrato nei casi di residenza diversa da domicilio, oppure per informare i consumatori sulle nuove modalità di pagamento del canone in bolletta. Anche la compilazione degli stessi moduli è stata seguita scrupolosamente dagli esperti del settore presenti in associazione. Grazie agli esperti, è stato anche possibile risolvere problematiche riguardanti il mancato addebito in bolletta della somma riferita al canone Rai.

3) Sanità e Salute

Come viene sancito dalla Costituzione, il diritto alla salute, è uno dei diritti socio-assistenziali di maggior rilievo, in quanto mira a garantire le prestazioni sanitarie a tutti gli individui, senza alcuna distinzione. L'U.Di.Con. si inserisce nell'ambito di tale diritto, attraverso un'azione che ha come obiettivo quello di indagare e proteggere i cittadini da possibili danni legati alla malasanità ed al rispetto delle regole in ambito di tutela della salute.

- **Il Nomenclatore sanitario** - L'impegno dell'associazione nel campo della Sanità si è espresso soprattutto con le diverse iniziative volte a raggiungere un obiettivo fondamentale, l'aggiornamento del Nomenclatore, al fine di garantire a tutti i cittadini disabili la possibilità di acquistare dispositivi medici di ultima generazione a prezzi agevolati grazie al Servizio sanitario nazionale, un diritto negato da diciassette anni, rimasto chiuso in un cassetto mai aperto dai governi che si sono succeduti. L'U.Di.Con. ha voluto intervenire sul tema del Nomenclatore tariffario che, in linea di principio, rappresenta un lodevole strumento di welfare e inclusione sociale e che per molti disabili è la sola possibilità per poter condurre una vita autonoma senza dover spendere una fortuna per l'acquisto degli apparecchi dai prezzi proibitivi, tutto ciò naturalmente. L'aggiornamento è stato poi ufficializzato qualche tempo dopo questa iniziativa.

4) Informazione e pubblicità

Le azioni sviluppate in questo ambito, hanno come oggetto principalmente la segnalazione di pubblicità ingannevoli che possono facilmente generare confusione nel consumatore. Infatti, l'art. 20 decreto legislativo 206/2005 definisce per pubblicità ingannevole "qualsiasi pubblicità che in qualunque modo, compresa la sua presentazione, sia idonea ad indurre in errore le persone fisiche o giuridiche alle quali è rivolta o che essa raggiunge e che, a causa del suo carattere ingannevole, possa pregiudicare il loro comportamento economico ovvero che, per questo motivo, sia idonea a ledere un concorrente".

- **Poste Italiane e pubblicità ingannevole** – Da Gennaio 2015 sono stati emessi i cosiddetti Libretti Smart, sponsorizzati come una tipologia conveniente, con un tasso pari al 1,50% lordo, con spese zero e zero commissioni, con una pubblicità scritta a caratteri cubitali che ha indotto gli italiani ad optare per un investimento sicuro e vantaggioso. Questa tipologia di investimento, tuttavia, ha presentato poi caratteristiche molto diverse per l'assenza di determinate condizioni. Al momento dell'applicazione, infatti, il tasso d'interesse base applicato in automatico era pari allo 0,15%. Le condizioni verificatesi, sono state riportate con caratteri poco leggibili, soprattutto facendo riferimento a delle immagini visionate su schermi tv, al cinema o sugli stessi sportelli automatici di Poste Italiane. Questo ha generato confusione nel consumatore, indotto inoltre a pensare che il libretto fosse un prodotto la cui principale caratteristica fosse quella di offrire strumenti di pagamento, in realtà, l'unico scopo era quello di vincolare tale somma ai fini dell'ottenimento del tasso pubblicizzato. L'U.Di.Con. ha così deciso di scendere ancora una volta in campo, al fianco dei consumatori per risolvere questa problematica.

5) Commercio

Nell'ambito del commercio, l'U.Di.Con. riceve sempre più frequentemente contatti in merito a problematiche sempre nuove e in aumento. Con l'evoluzione del mercato dell'e-commerce soprattutto, l'U.Di.Con. si è trovata spesso a far fronte a nuove tipologie di truffe:

- **Vendita biglietti TicketOne** – Con la vendita dei biglietti di concerti musicali di particolare rilievo, sono state riscontrate eccessive difficoltà al momento dell'acquisto dei tagliandi sul sito internet di Ticketone. Questa è stato evidenziato dalle numerose denunce pervenute da centinaia di

consumatori, appoggiati da alcune associazioni di categoria, che lamentavano la mancanza di biglietti acquistabili presso i canali online di Ticketone, detentore in esclusiva dei diritti. Ciò è accaduto anche all'immediata apertura della vendita, comportando per gli utenti la necessità di reperire i tagliandi presso il mercato secondario con un forte aumento dei prezzi. Per questo motivo si è attivata l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che dopo aver aperto una procedura nei riguardi di Ticketone e dei quattro maggiori operatori del mercato secondario, li ha poi multati per pratiche commerciali scorrette e conseguente violazione del Codice del Consumo. Nello specifico l'U.Di.Con. ha preteso maggiori verifiche sull'operatore principale, affinché dimostrasse la predisposizione di adeguate misure informatiche e si fosse posto a garanzia in merito alla disponibilità dei biglietti, evitando l'acquisto di massa e praticamente immediato della totalità degli stessi grazie ad alcuni software.

6) Trasporti

L'U.Di.Con è stata fortemente impegnata sull'intero territorio della Regione Lazio, oltre che su tutto il territorio Nazionale, per assistere i consumatori in tutte le problematiche di consumo relative al settore trasporto:

- **Promozione Ryanair** – L'U.Di.Con. è stata molto attiva per ciò che riguarda le problematiche consumeristiche legate al mondo dei trasporti. In questo ambito, l'associazione ha richiesto una verifica in merito alla veridicità di alcune promozioni della compagnia aerea Ryanair. Lo scorso 25 ottobre, Ryanair ha lanciato una promozione dalla durata di 24 ore ma i 100.000 biglietti a 2 euro per oltre 170 rotte di sola andata sono terminati nel giro di pochi minuti. Molti cittadini, pur di aggiudicarsi per primi i voli in promozione si sono collegati al momento del lancio dell'offerta, entrando nell'apposita area del sito dedicata, si sono subito resi conto di un problema infatti, accanto alla schermata con l'elenco di alcuni grandi aeroporti (Milano Bergamo, Milano Malpensa, Roma Ciampino, Treviso, Bologna, Pisa, Pescara, Torino, Verona) compariva a video il seguente avviso: *“Nessun volo trovato per questa tratta. Controlla di nuovo e riprova”*, il secondo tentativo è addirittura fallito in quanto il collegamento risultava disabilitato.

Treno Roma – Reggio - A novembre 2016, l'Associazione è intervenuta sulla questione riguardante la tratta Roma-Reggio Calabria. A seguito di numerose segnalazioni pervenute alle proprie sedi in merito alla sostituzione del treno Trenitalia Frecciargento 9372 con il treno Trenitalia Frecciargento 8352. La volontà di sopprimere una fermata importante come Napoli Centrale, da parte di FS, in cambio di un viaggio più rapido non è sembrata una vera soluzione. L'U.Di.Con. ha quindi invitato sia il Ministero delle Infrastrutture che Ferrovie dello Stato, attraverso una lettera, a valutare come soluzione un nuovo piano investimenti per permettere anche al Sud di viaggiare con l'alta velocità.

7) Telecomunicazioni

La tematica delle telecomunicazioni, ha rivestito un ruolo centrale nell'attività dell'associazione per quanto riguarda il territorio della Regione Lazio. Le sedi presenti sul territori hanno assistito i cittadini che hanno riscontrato numerosi problemi che spaziano dalla trasparenza delle clausole nei contratti con compagnie telefoniche e operatori italiani nel settore della pay-tv, alla portabilità dei numeri, dalla possibilità di recedere dal contratto fino a quelli che investono un settore in perenne evoluzione come quello che riguarda la rete wireless, un argomento sentito tanto dai consumatori, quanto dalle istituzioni a livello europeo che cercano di regolamentare, mettendo un pò di ordine in questo complesso settore. Attraverso un'intensa attività di comunicazione e consulenza, l'associazione è riuscita a dare un valido supporto ai propri assistiti, grazie alle informazioni fornite sul sito internet e dagli operatori nelle diverse sedi. Al fine di aiutare i cittadini, l'U.Di.Con assiste i consumatori per le controversie nate in materia di telecomunicazioni, attraverso la presentazione di reclami e avviando la nella fase della conciliazione paritetica con le maggiori compagnie telefoniche.

- **Vodafone Exclusive** – Per più di un anno, anche se con alcune varianti sulle modalità di comunicazione è andato avanti il messaggio di Vodafone che insistentemente continua ad applicare ai propri clienti il piano tariffario "Vodafone Exclusive". Rispetto ad altre volte il consumatore veniva informato della nuova attivazione del piano tariffario con l'arrivo di un SMS che solamente a titolo informativo annunciava l'avvenuta modifica: *"Ti ricordiamo che hai attivo sulla tua SIM un piano della linea Vodafone Exclusive. Per tutte le informazioni, per gestirlo e per la disattivazione vai su voda.it/servizi o chiama il 42595"*. È subito chiaro come tale messaggio risulti incompleto vista la mancata comunicazione dei costi e delle caratteristiche del servizio, oltre che l'evidente induzione all'errore nei confronti del consumatore meno attento di fronte alla dicitura "Ti ricordiamo", come

ci fosse già stata una precedente attivazione. A chiudere il cerchio, non appena l'utente si accorge della variazione, riscontra l'addebito immediato per il mese relativo di 1,90 Euro e con ciò non solo ha dovuto contattare l'azienda per disdire il piano, ma ha dovuto formulare formalmente il rimborso che non è previsto come automatico al momento della disattivazione del servizio. A seguito di questo episodio l'U.Di.Con. ha predisposto un modulo di richiesta di rimborso delle somme ingiustamente pagate oltre al risarcimento anche forfettario del danno subito.