



Stefano Contu
Responsabile Ufficio Stampa
Tel 035 324 122
Cellulare 335 273189
E-mail: stefano.contu@cislbergamo.it

ADICONSUM: un anno a fianco dei cittadini

Nel 2011, oltre 13.200 i contatti dell'associazione.

Telefonia, energia, prestiti e vendite le richieste maggiori

Più di 5.100 persone si sono rivolte ai dieci sportelli ADICONSUM diffusi sul territorio bergamasco (Bergamo - Treviglio – Romano – Ponte S.Pietro – Grumello – Gazzaniga – Zogno - Trescore Balneario , Brembate e Calusco D'Adda). Altre 8.000 hanno invece contattato telefonicamente o on-line l'associazione.

“Ancora preponderante – spiega Eddy Locati, segretario generale ADICONSUM Bergamo - è stata la parte riferita ai problemi con le Società telefoniche. 1.400 sono state le persone che si sono rivolte a noi (27,4%), lamentando problemi di ogni tipo: addebiti per telefonate mai fatte; per passaggi da un gestore all'altro, strappati con metodi al limite della truffa; “servizi” addebitati senza che l'utente l'avesse mai richiesto, oppure non dati secondo le previsioni del contratto; recessi non riconosciuti; costi per internet, anche quando non si ha il computer; costi per un presunto servizio, anche quando l'utente è già con un altro gestore, ecc. A volte restano ancora notevoli i ritardi con cui si ottengono trasferimenti di linea, per chi, cambiando residenza, vuol mantenere lo stesso numero. Così come continuano a registrarsi ritardi nel cambio di gestore e a volte si subiscono disattivazioni di linea immotivate e senza preavviso, causando gravi disagi agli utenti, soprattutto se anziani.”

Purtroppo è in aumento un fenomeno gravissimo, che riguarda anche il mercato dell'energia: c'è gente che falsifica le firme, facendo passare un utente da un gestore all'altro, senza che questi ne sappia nulla, salvo scoprirlo con l'arrivo della prima bolletta.

“Se non altro, nella telefonia, ricorriamo spesso alla pratica della conciliazione, grazie anche a diversi accordi paritetici, che, di solito, permettono di risolvere positivamente i contenziosi.”

Un sensibile aumento hanno avuto i contenziosi con le Società erogatrici di Energia (sia elettrica che gas), che hanno visto 930 persone rivolgersi ai nostri sportelli (18,2%)”. Oltre al fenomeno dei contratti con firme false prima descritto, vanno denunciati diversi contenziosi causati spesso dalla “non lettura” del contatore da parte della Società, che porta a clamorosi ritardi nella consegna delle bollette, causando non pochi disagi a chi si vede poi recapitare un conguaglio oneroso . Si sono avuti problemi per addebiti impropri, dovuti a consumi anomali o a cambi di residenza o a costi per riallacci non dovuti o a fatture addebitate, anche se si era già passati ad altro gestore.

Ci sono ancora notevoli ritardi nei nuovi allacciamenti e troppe volte non si tiene conto di recessi avvenuti. Occorre anche registrare un notevole difficoltà nel leggere le bollette che, così come sono fatte, risultano complicate.

Per quanto riguarda il mercato “libero” i Gestori si rivolgono ancora ai consumatori con atteggiamenti a dir poco “invadenti”, portandoli a cambiare fornitore, senza che neanche si rendano ben conto di quanto stiano facendo. *“Preoccupante è l'atteggiamento dei Gestori di un bene fondamentale come l'energia, nei confronti di chi ha difficoltà a pagare le bollette, non importa se si tratta di famiglie con gravi difficoltà economiche : se uno non paga, si taglia!”*

Oltre 600 persone (11,7%) hanno segnalato difficoltà ad onorare le rate dei mutui o finanziamenti di vario tipo, compreso quelli derivanti dal credito al consumo o cessioni del quinto.



Stefano Contu
Responsabile Ufficio Stampa
Tel 035 324 122
Cellulare 335 273189
E-mail: stefano.contu@cislbergamo.it

Un'utenza di 500 persone (9,8%) ha sollevato problematiche legate alle Vendite fuori dai locali, spesso sfociate in vere e proprie truffe. Clamoroso è il caso del sito internet "italia-programmi.net", che ha visto centinaia di giovani truffati dalle modalità ingannevoli e aggressive messe in atto dalla Società che gestisce quel sito (con sede alle Seychelles): in sostanza, proponendo la possibilità di scaricare programmi, apparentemente gratuiti, l'ignaro visitatore del sito si ritrovava con un contratto biennale di € 96,00 annui da pagare! Dopo le denunce fatte dalle Associazioni dei Consumatori, l'Antitrust ha comminato una multa di € 1.500.000 a quella Società, che, tuttavia, ancora oggi continua a "tormentare" i presunti clienti con velleitarie richieste di pagamento.

Circa 400 (7,8%) consumatori si sono rivolti a ADICONSUM Bergamo per contenziosi sul problema del Diritto di Garanzia. *"Molti, purtroppo, - sottolinea Locati - confondono questo diritto con quello del ripensamento, che prevede la possibilità di annullare un contratto entro (minimo) i primi 10 giorni dall'acquisto, se però la firma dello stesso è avvenuta fuori dai locali ! (per strada, al telefono, via internet, ecc.). La garanzia è un'altra cosa! Si riferisce a un prodotto regolarmente venduto e acquistato, che presenta dei difetti di conformità. Nel campo di queste problematiche, facciamo rientrare anche il problema di quegli oggetti portati a riparare e riconsegnati con gravi difetti. Al riguardo abbiamo dovuto registrare anche qui delle truffe. Come quelle tinto-lavanderie che "non trovano più" i capi portati dal cliente o non riconoscono i difetti causati da una cattiva lavorazione".*

Circa 300 (5,8%) casi hanno richiesto di affrontare questioni legate a contenziosi sull'acquisto della casa, che continua a presentare aspetti spesso al limite della legalità.

Oltre 200 (3,9%) sono state le persone anziane che hanno chiamato per la questione dell'esonero dal pagamento del canone RAI/TV.

Dopo l'intervento del legislatore, che ha introdotto il ticket da pagare, nel caso si ricorra al Giudice di Pace contro una multa e l'accorciamento dei tempi per fare tali ricorsi, *"è inevitabilmente diminuito il numero di coloro che si presentano ai nostri sportelli, per quei motivi (circa 150, pari al 3%). Nutriamo forti dubbi che questo sia un "metodo" democratico per permettere al cittadino di difendersi".*

Un centinaio di persone (1,9%), sono state interessate da questioni riguardanti la distribuzione dell'acqua. *"A parte l'annosa vicenda del recupero degli oneri di depurazione non dovuti - racconta il segretario ADICONSUM -, quest'anno siamo stati coinvolti in particolare nella vicenda del cambio del distributore a Brembilla, che ha creato un sacco di problemi agli utenti (bollette sballate, letture non fatte, ecc.), tanto da convincere il Sindaco di quel paese a interpellare le Associazioni di Consumatori".*

Poi le "vacanze rovinare"; le polizze assicurative che a volte nascondono vere e proprie "trappole" contrattuali; questioni legate alle Società che segnalano i cosiddetti "cattivi pagatori" (come la CRIF); lavori fatti male; contenziosi con le Poste e richieste di pagamento di Tasse o Bolli auto arretrati.

"Abbiamo aperto oltre 3.350 pratiche, di cui circa 2.900 si sono concluse positivamente, con totale soddisfazione dell'interessato o con soluzioni conciliative".

E' proseguita anche nel 2011 l'attività svolta nel campo della formazione di un cittadino-consumatore consapevole, attraverso vari Progetti, dei quali citiamo quello **"Verso l'Expo del consumatore: questioni di stili.....di vita"**, che oltre alla distribuzione del gioco per bambini fino alla 2a elementare (**"Zucca o melone : a ciascuno la sua stagione"**), ha visto ADICONSUM protagonista, assieme ad altre Associazioni, con la mostra itinerante sulla corretta alimentazione, ed infine il progetto **"Più sostenibile in 10 mosse - consigli pratici per essere (o diventare) cittadini ecosostenibili"**, realizzato con il contributo della Camera di Commercio di Bergamo.