

Promemoria delle Associazioni Consumatori iscritte al CNCU
sul
DDL n. 3012 - Legge annuale per il mercato e la concorrenza
Audizione 3 giugno 2015

Alla cortese attenzione
dei Sig.ri Presidenti e dei componenti
della VI e X Commissione della Camera dei Deputati

Questo breve documento non ha la pretesa di rappresentare nel dettaglio l'insieme delle osservazioni, delle critiche e delle proposte che le associazioni dei consumatori e degli utenti appartenenti al CNCU hanno formulato in questi mesi e che in parte sono già a vs conoscenza sia per la loro divulgazione sugli organi di informazione che per la consegna diretta di documenti a vs mani. Vuole essere invece un utile strumento per rappresentare in una visione d'insieme il punto di vista delle AA CC sia sul DDL che sui singoli Capi a cui faranno seguito puntuali contributi emendativi, alcuni espressi anche in questa sede dagli altri relatori, su un provvedimento elaborato dal Governo che ha proceduto senza il loro coinvolgimento che invero è assicurato dalla legge.

Infatti il Ministro proponente dispone di un organo consultivo, il CNCU, che presiede e che, ai sensi dell'art.136 del Codice del Consumo, ha il compito di

- a) esprimere pareri, ove richiesto, sugli schemi di atti normativi che riguardino i diritti e gli interessi dei consumatori e degli utenti;\l
- b) formulare proposte in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, anche in riferimento ai programmi e alle politiche comunitarie;

ciò nonostante non ha proceduto in tal senso e ha licenziato un DDL che, pur contenendo interessanti misure "concorrenziali" di cui diremo, vanifica in buona parte quegli "*interventi strutturali volti a conseguire un miglioramento dell'efficienza dei mercati attraverso un'accentuata promozione delle dinamiche competitive al fine di conseguirne benefici per i consumatori e per le imprese*" come recitato nelle prime righe della nota introduttiva. Non solo, in taluni casi, si prospettano soluzioni che rappresentano un vero e proprio passo indietro del processo di liberalizzazione avviato con le cd "lenzuolate" dell'allora Ministro Bersani nonché una limitazione delle tutele e dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Chiediamo dunque comprensione e sostegno a tutti i membri delle Commissioni VI e X, in particolare a quelli della maggioranza, affinché apprezzino le nostre indicazioni e evidenzino all'esecutivo la necessità di ripristinare quell'opera di ascolto delle AA CC disciplinata dalla legge e indispensabile in un ordinamento democratico attento ai processi partecipativi e alle rappresentanze delle istanze e dei diritti dei cittadini.

CAPO I – Assicurazioni e fondi pensione

Il disegno di legge riprende molti punti che erano stati toccati dall'art. 8 del DL. 145/2013 e successivamente e giustamente, stralciato in fase di conversione in legge. L'annosa questione che riguarda il caro polizze rc auto non viene affrontata, come sarebbe giusto che sia, tramite provvedimenti che favoriscano maggiore concorrenza tra le compagnie come ad es. la portabilità della polizza anche prima della scadenza, come in Francia, oppure con la franchigia obbligatoria, si prevede invece che la riduzione dei premi rc auto da tutti auspicata sia, comunque, legata alla sottoscrizione da parte dell'assicurato di clausole contrattuali che ne limiteranno i diritti se e quando subirà un danno (ma la polizza RCAuto non è una polizza Kasko!) in particolare limitando la libera scelta dell'auto riparatore e la cessione del credito. Lo stesso risarcimento diretto così come funziona oggi, contiene altri rischi per il consumatore, i cui diritti di garanzia sulla riparazione possono facilmente essere calpestati.

Anche gli interventi che riguardano le lesioni, sia quelle sopra il 9% di invalidità sia le lesioni lievi, appaiono punitivi verso i danneggiati rispetto a quanto avviene ora. Il legislatore deve riforma profondamente il CAP (codice delle assicurazioni private). In una situazione che perdura da diversi anni di relevantissimi utili per le compagnie (oltre 7 Mld) si chiede una consistente correzione di rotta che rimetta al centro la funzione sociale "obbligatoria" dell'RCAuto di tutela dei diritti alla mobilità e alla salute favorendo la riduzione dei premi (con strumenti concorrenziali) e migliorando i livelli di tutela dei danneggiati.

CAPO II – Comunicazioni

Come noto, facendo leva sulla debolezza testuale dell'articolo 1 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 le compagnie telefoniche continuano da anni ad addebitare agli utenti, in sede di chiusura del rapporto, ingenti ed ingiustificate somme (da 35 a 120 euro), denominate "costi di disattivazione".

Si è verificato che nessuna compagnia telefonica, nonostante il reclamo, rende conto di questi presunti "costi", che vengono addebitati anche dopo anni dall'inizio del rapporto contrattuale e addirittura nei casi di chiusura dell'utenza per morte dell'intestatario.

Tale prassi, irrispettosa della legge e delle finalità delle liberalizzazioni Bersani, ha in questi anni paralizzato la concorrenza nel settore della telefonia fissa, visto che i "costi di disattivazione" di fatto rendono sconveniente cambiare fornitore di servizi.

Peraltro, nel disegno di legge si fa riferimento esplicitamente per quanto concerne i contratti comprensivi di offerte promozionali alla parola "penale", che era scomparsa dal gergo tecnico-giuridico nel settore delle telecomunicazioni. Reintrodurre le penali nei contratti di consumo nel settore delle comunicazioni elettroniche è contro gli interessi dei consumatori nonchè a detrimento del funzionamento di un mercato efficiente e competitivo.

Si chiede pertanto, affinché gli abusi cessino e il mercato sia davvero libero e concorrenziale, che venga abolita la possibilità di addebitare costi in sede di chiusura del rapporto, così come da sempre avviene nel mercato dell'energia elettrica e così come reca il titolo dell'articolo 16 del disegno di legge sulla concorrenza (Eliminazione di vincoli per il cambio di fornitore di servizi di telefonia).

CAPO III – Servizi postali

L'apertura al mercato della comunicazione a mezzo posta delle notificazioni di atti giudiziari e delle violazioni al Codice della strada, sottratto alla riserva oggi assicurata al gestore del servizio universale, è in sé un fatto positivo (anche se non si capisce perché decorra soltanto dal giugno 2016).

In realtà dalla legge sulla concorrenza ci si aspettavano, per il settore postale, alcuni ampliamenti delle norme sul servizio universale nel senso di spingersi alla liberalizzazione dell'intero settore e di affrontare il tema del suo nuovo perimetro alla luce delle innovazioni tecnologiche in materia di connessione e di abbattimento del digital divide.

E' evidente che il solo recapito della corrispondenza semplice quale garanzia di servizio universale assume importanza sempre minore con la diffusione della posta elettronica ma proprio per questo quello che deve essere garantito ai cittadini oggi è un sistema di connessioni veloci a prezzi accessibili a tutti dove i servizi innovativi dovrebbero, come gli altri, essere messi a gara e affidati a chi è disposto ad offrire ai cittadini la migliore qualità alle migliori tariffe.

CAPO IV – Energia e Gas

La proposta di superare i regimi di Tutela vede contrarie la stragrande maggioranza delle associazioni con poche eccezioni favorevoli, a determinate condizioni. Si rinvia alla presentazione delle rispettive posizioni da parte dei portavoce incaricati.

CAPO V - Servizi bancari

Un parere ovviamente favorevole deve essere espresso sull'art. 23, rispetto al quale, tuttavia, il potere di vigilanza affidato all'AGCOM deve essere affiancato da un dissuasivo impianto sanzionatorio.

Importante è anche l'intervento dell'art. 24 sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base.

Quanto all'art. 25 il tema delle assicurazioni accessorie ai contratti di finanziamento appare eccessivamente barocco. La sostanza della questione sta nel fatto che attualmente il costo di queste polizze è assai costoso, sia per la eccessiva articolazione della filiera distributiva dei molti prodotti di credito al consumo e finanziamento delle famiglie sia per la mancanza di trasparenza nelle procedure di vendita delle polizze. Peraltro in questa filiera continuano ad operare in via sotterranea intermediari che ne sono stati esclusi con le recenti modifiche del testo unico bancario (intermediari ex art. 106). E' ad esempio il caso dei contratti di cessione del credito dello stipendio e delle pensioni, ma anche dei mutui, in cui le commissioni varie e le assicurazioni accessorie richieste dai soggetti finanziatori fanno lievitare in maniera abnorme i costi del credito. Inoltre la lunghezza della filiera opera anche come elemento di rallentamento delle istruttorie di concessione del credito con l'effetto di porre in condizione di disagio e di apprensione il richiedente e indebolendone la possibilità e la libertà di scelta.

Pertanto l'intervento liberalizzatore deve essere orientato proprio a semplificare le procedure istruttorie e ad indurre i finanziatori a non accedere a canali distributivi troppo articolati e costosi (e ormai al di là dei confini della legalità. Quanto alle polizze proposte

dal finanziatore la norma dovrebbe imporre comportamenti massimamente trasparenti e scevri da conflitti di interesse.

Ad esempio, chiediamo di specificare il momento di consegna dei preventivi assicurativi in fase precontrattuale e di introdurre per il controllo degli operatori da parte delle Autorità il meccanismo del mystery shopping, unico strumento in grado di scoprire se i documenti e le informazioni arrivano veramente e in maniera corretta al consumatore.

CAPO VI e VII- Servizi professionali e Servizi sanitari

Non siamo convinti che le liberalizzazioni in questi ambiti siano effettivamente favorite dalle norme che si vorrebbero introdurre per estendere l'esercizio della professione a società di persone, di capitali o cooperative. In particolare:

- [per quanto attiene la professione forense andrebbe reinserita la possibilità del cd patto di quota lite
- [per la semplificazione degli atti relativi a talune fattispecie di beni immobili, non si comprende la ragione di affidare il compito della autenticazione delle sottoscrizioni invece che ai notai agli avvocati, (che si dovrebbero per questo dotare di una specifica polizza assicurativa), piuttosto che ai pubblici ufficiali già operanti in tutti i Comuni con funzioni analoghe e con tariffe assai poco onerose.
- [Per la titolarità delle farmacie si esprime forte preoccupazione all'ingresso di "catene" commerciali in un mercato così delicato come quello del farmaco.

(a cura di Furio Truzzi Presidente Assoutenti)

NOTA RELATIVA ALL'art. 148 della L. 388/00

Ripristino delle modalità di finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori

Con l'occasione, si fa presente alle commissioni VI e X riunite che, come segnalato al Ministero dell'Economia, è largamente inapplicato da anni l'art. 148 della L. 388/00 che destina le sanzioni irrogate dall'AGCM e dall'AEEGSI a progetti a favore dei consumatori. Secondo una prassi ormai purtroppo consolidata, meno del 2% di tali importi vengono però riassegnati al Ministero dello Sviluppo Economico per la specifica destinazione di finanziamento.

Il tema è, fondamentale in quanto con tali risorse si potrebbe rilanciare una seria politica di tutela dei diritti dei consumatori da parte dello Stato.

Indichiamo di seguito alcune priorità:

- [far funzionare efficacemente gli uffici pubblici che si devono occupare dell'applicazione delle **norme a tutela del consumatore**, dai controlli sulla sicurezza dei prodotti a quelli sui pesi e misure
- [favorire l'accesso dei cittadini alle conciliazioni finanziando in particolare le procedure cd di mediazione paritetica.
- [finanziare le **attività di monitoraggio dei servizi di pubblica utilità (trasporti, energia, gas, acqua)** con il concorso delle associazioni di consumatori (ex art. 2 comma 461 L.244/07).