

BILANCIO SOCIALE 2021 FEDERCONSUMATORI APS BASILICATA

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Nome: Federconsumatori APS Basilicata ;

Codice Fiscale: 96034060762;

Forma giuridica: Associazione di Promozione Sociale;

Numero di iscritti: 651

Indirizzo sede legale: Via del Gallitello, 163 - 85100 Potenza (PZ);

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente): La Federconsumatori persegue finalità di promozione sociale ponendosi come obiettivo prioritario la tutela degli utenti. L'Associazione ispira la propria azione ai principi contenuti nei Trattati istitutivi della Comunità Europea, nel Trattato sull'UE e nella Costituzione Italiana. Il rispetto dei diritti umani, politici e civili, l'uguaglianza, la dignità sociale, la libertà personale e di culto, la trasparenza, la correttezza del mercato, la legalità, la privacy, la sicurezza, la giustizia, il rispetto della dignità umana e la democrazia costituiscono pertanto i valori a cui è ispirata l'attività di Federconsumatori.

Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all'art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017: Ai sensi dell'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 (c.d. Codice del Terzo Settore) la Federconsumatori ha come scopo esclusivo la tutela dei fondamentali diritti dei consumatori, risparmiatori e utenti relativamente alla legalità del mercato, alla tutela della salute, alla salvaguardia dell'ambiente, alla sicurezza di prodotti e servizi, al diritto ad un'informazione corretta, alla correttezza della pubblicità, alla qualità dei servizi pubblici, alla tutela degli interessi economici e del risparmio, al contrasto a qualsiasi patologia abbia un risvolto sociale e comunque a quanto altro possa ascrivere alla pratica e all'impostazione teorica del consumerismo.

Collegamenti con altri enti del Terzo Settore: Federconsumatori fa parte del Forum Terzo Settore e della Rete servizi CGIL (con AUSER e SUNIA) e collabora con ASVIS, con l'Alleanza contro la Povertà Energetica e con AMESCI. Contesto di riferimento Tutela dei diritti dei consumatori.

CHI SIAMO

L'associazione regionale dei consumatori "Federconsumatori Basilicata" è un'organizzazione di volontariato la cui azione è ispirata ai principi di tutela e difesa dei diritti dei consumatori, dei risparmiatori e degli utenti di cui alla Costituzione Italiana, e dei trattati istitutivi della Comunità Europea.

Federconsumatori Basilicata - Via del Gallitello 163 -85100 Potenza

C.F. 96034060762 - Tel. /Fax. 0971.301410 - cell. 3450156196

email: basilicata.federconsumatori@gmail.com - PEC. federconsumatori.basilicata@pec.basilicatanet.it

L'Associazione Federconsumatori Basilicata è la sede regionale di Federconsumatori, Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro che da oltre trent'anni tutela i diritti dei cittadini in tutti i settori del consumerismo, svolgendo attività di assistenza e consulenza attraverso una capillare rete di sportelli territoriali presenti in tutta Italia. In qualità di Associazione del Terzo Settore la Federconsumatori persegue finalità solidaristiche e di utilità sociale e, adeguandosi alle grandi trasformazioni sociali, economiche, produttive e civili del Paese, si è conquistata nel tempo una forte reputazione nel tessuto socio politico nazionale nonché un ruolo autonomo e indipendente in base al quale concretizzare la propria mission. La nostra attività riguarda non solo acquisti e contratti ma anche numerosi altri settori, materiali e immateriali, di cui la sicurezza di prodotti e servizi, la tutela della salute, la pubblicità, la trasparenza, le pratiche commerciali, la difesa del risparmio e la promozione della sostenibilità ambientale e sociale dei consumi rappresentano solo alcuni esempi. Abbiamo seguito da vicino le numerose evoluzioni del contesto regolatorio e normativo dei settori che compongono il variegato panorama del consumerismo: negli anni le istituzioni, mostrando un crescente interesse verso le problematiche emergenti proprio in questo stesso quadro, hanno varato un corpus di leggi divenuto sempre più ricco, che tuttavia non sempre garantisce al consumatore luoghi e procedure per far valere i propri diritti. Una parte importante del nostro lavoro è dunque finalizzata a supportare il consumatore in quella che in alcuni casi si configura come una giungla normativa, anche individuando gli strumenti adeguati a colmare eventuali zone grigie o vuoti giuridici che possano presentarsi in una struttura legislativa che non sempre tiene in adeguata considerazione le reali esigenze dei cittadini. Promuoviamo inoltre iniziative, incontri, dibattiti, conferenze, ricerche e campagne informative e collaboriamo con istituzioni comunitarie e nazionali: dalla Commissione Europea per le Politiche dei Consumatori al CNEL, dal Parlamento europeo al Ministero del Lavoro, dalle Regioni al Ministero dello Sviluppo Economico, dalle Province ai Comuni passando per le Camere di Commercio. La Federconsumatori fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) – organo rappresentativo delle Associazioni dei Consumatori a livello nazionale costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico al fine di migliorare la posizione del consumatore all'interno del mercato – e di ECU (European Consumers Union), Associazione di Consumatori europea che persegue obiettivi di solidarietà sociale e di difesa dei diritti dei consumatori in ambito comunitario

Il presidente della Federconsumatori Basilicata è Michele Catalano, eletto il 14 luglio 2020, che subentra a Rocco Ligrani. Il Consiglio Direttivo di Federconsumatori Basilicata risulta così composto: Attico Francesco Saverio, Cappiello Eustacchio, Galasso Beatrice, Ligrani Rocco, Montepeloso Domenica, Navarra Sergio, Michele Catalano, Romaniello Graziella, Senzatela Francesco, Tucci Giuseppe.

Nel mese di ottobre del 2020 a seguito del decreto legislativo n. 117/2017 (c.d. Codice del Terzo Settore) la Federconsumatori Basilicata ha provveduto a trasformarsi in Aps (Associazione di Promozione Sociale) adeguando lo Statuto, il cui atto è stato registrato presso l'Agenzia delle Entrate, Direzione Provinciale di Potenza, Ufficio Territoriale di Potenza, al numero 1567 Serie 3 Atti privati il 29 ottobre 2020.

Con sede in Potenza, alla via del Gallitello 163, la Federconsumatori Basilicata opera a livello territoriale da circa 20 anni, attraverso due strutture provinciali di Potenza e Matera che fungono da altrettanti sportelli aperti ai cittadini. Recandosi agli sportelli, i cittadini interessati, nella loro qualità di consumatori, risparmiatori o utenti, possono comunicare ed esporre le proprie problematiche ai volontari, ovvero esperti qualificati in materie giuridiche, che

svolgono attività di informazione, assistenza e orientamento su temi di rilevanza consumeristica, comprese le azioni a tutela dei loro diritti.

IL CAPITALE UMANO

L'attività di Federconsumatori è caratterizzata da una forte capillarità e da un consolidato radicamento territoriale. Il capitale umano che opera nella sede di Federconsumatori Basilicata è estremamente variegato oltre ai giovani che partecipano al Servizio Civile Nazionale presso la sede di Matera, nelle nostre sedi operano collaboratori e volontari, il cui contributo si rileva fondamentale per erogare ai cittadini adeguati servizi di assistenza e consulenza.

STRUTTURE, STRUMENTI, CANALI DI INFORMAZIONE

Federconsumatori Basilicata, informa gli utenti con il sito www.federconsumatoribasilicata.it in cui vengono riportate notizie sul mondo consumeristico regionale e nazionale, è anche presente attivamente su Social Network quale Facebook "federconsumatori Basilicata Aps" con 1895 mi piace e 2012 follower. Qui trova spazio l'interazione con i cittadini, dando vita ad un importante momento di partecipazione alla vita associativa, in cui è possibile confrontarsi, denunciare i propri problemi ed esprimere le proprie idee sui temi di maggiore attualità in ambito consumeristico, in più è stato creato il canale YOUTUBE su cui caricare iniziative utili ai consumatori.

Oltre agli sportelli presenti sul territorio regionale, le attività vengono svolte attraverso il contatto di tipo telefonico (diretto e via sms) su linee fisse e mobili dedicate, e con l'utilizzo di applicazioni di messaggistica istantanea, posta elettronica e piattaforme social.

ALCUNI ESEMPI DELL'ATTIVITÀ SVOLTA

Quello appena trascorso è stato un anno estremamente complesso e intenso, in cui l'attività della Federconsumatori Basilicata, non solo non si è mai fermata, ma in realtà, seppur con modalità nuove, ha conosciuto una forte crescita.

Anche quest'anno sono state tantissime, le iniziative, i progetti, le attività che Federconsumatori BASILICATA ha realizzato, cercando di dare risposta alle esigenze dei cittadini, facendo fronte ad una situazione quanto mai allarmante ed inedita, come l'emergenza

pandemica che ha interessato l'intero pianeta. Questo nuovo contesto ci ha messo di fronte ad una crisi senza precedenti, aggravata dalla preoccupazione dei cittadini sullo stato di salute proprio e dei propri cari. Tutto ciò ha portato tutti noi a riflettere sulle priorità, sulle esigenze e sulle abitudini quotidiane, stimolando riflessioni e tanta voglia di cambiamento. In tale

processo Federconsumatori si è posta al fianco dei cittadini, per incentivare e guidare un percorso volto alla realizzazione di una società più equa e sostenibile, rispettosa dei diritti, delle esigenze e delle rivendicazioni.

L'attività ordinaria di informazione, consulenza, e assistenza svolta dalla Federconsumatori BASILICATA nel 2021 ha interessato: Energia elettrica, gas e servizio idrico integrato; Servizi finanziari; Servizi Postali e telecomunicazioni elettroniche; Beni di consumo; Pubblica amministrazione e tributi; Trasporti; Servizi generali per i consumatori. A questo si aggiungono le campagne volte a sensibilizzare i cittadini su determinati temi sia a rilevanza nazionale che locale.

Tra quelle di sensibilizzazione vi è l'attività del Servizio trasparenza per il recupero delle somme illegittimamente pagate su contratti di finanziamento e cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Analizzando con attenzione i contratti, infatti, abbiamo riscontrato numerosi abusi e scorrettezze messe in atto dalle società finanziarie o dagli istituti bancari con assistenza ai risparmiatori per la tutela in casi di contenziosi con le banche e di sovra indebitamento.

IN MATERIA DI TUTELA DEL RISPARMIO

Federconsumatori Basilicata è intervenuta vincendo numerosi ricorsi di risparmiatori della Banca Popolare di Bari. L'A.C.F. ha disposto risarcimenti a favore di cittadini assistiti dalla Federconsumatori, solo per citare alcuni esempi. Abbiamo chiesto di prevedere forme di indennizzo per tutti i risparmiatori. Federconsumatori si è costituita parte civile nel processo contro i vertici dell'istituto.

Abbiamo chiesto e ottenuto una proroga della scadenza delle domande di accesso al FIR (Fondo Indennizzo Risparmiatori), che sarebbe terminata nella prima metà del 2021, La Federconsumatori Basilicata ha assistito i risparmiatori che hanno subito un pregiudizio ingiusto da parte di banche e controllate con sede legale in Italia, e che per ovvie ragioni i avevano difficoltà a presentare in piena pandemia la domanda.

Abbiamo ricevuto molte richieste di informazioni ed assistenza da parte dei cittadini che hanno investito i propri risparmi in buoni fruttiferi postali. Una battaglia che da tempo vede coinvolta la Federconsumatori, impegnata a tutelare il diritto dei cittadini ad ottenere i rendimenti originariamente previsti sul retro del titolo e indicati al risparmiatore al momento della sottoscrizione. In tal senso, per far ottenere ai cittadini i rimborsi dovuti, abbiamo presentato numerosi ricorsi all'ABF.

In ambito finanziario abbiamo promosso e avviato il dialogo affinché fossero sospese per le famiglie lucane in difficoltà, oltre le rate dei mutui per la prima casa, anche rate e finanziamenti di prestiti al consumo e altri finanziamenti a rimborso rateale.

IN MATERIA DI TUTELA DEGLI UTENTI DELLE TELECOMUNICAZIONI

Siamo intervenuti nelle procedure di reclamo e richiesta di risarcimento/indennizzo alle compagnie telefoniche (TIM, VODAFONE, WIND TRE) nel caso di disservizi attraverso il sistema di risoluzione stragiudiziale tramite la procedura Concilia Web.

Tra le problematiche più frequenti attivazione di servizi a pagamento senza consenso, sovrapproduzione, condotte scorrette o comportamenti ambigui da parte delle compagnie

IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS E SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Siamo intervenuti a difesa degli utenti consumatori di Eni Gas e Luce per violazione di dati personali e attivazione di contratti non richiesti. Abbiamo evidenziato come fosse necessario proseguire con determinazione il percorso di contrasto alle pratiche aggressive

Abbiamo accolto con favore l'iniziativa dei buoni sconto disposti dal governo per le famiglie in difficoltà divulgando la misura a livello regionale, anche se abbiamo sottolineato come, per far fronte ad una crisi di tale portata, questo non fosse che un primo accenno delle misure da assumere per sostenere i redditi dei nuclei più deboli.

Per venire incontro alle esigenze delle famiglie in difficoltà abbiamo aderito e promosso al livello regionale quanto chiesto da Federconsumatori NAZIONALE in merito alla sospensione dei distacchi per morosità (subito accolta da ARERA), ma anche l'utilizzo delle risorse destinate agli oneri di sistema in bolletta per finanziare la sospensione delle bollette almeno fino al perdurare dell'emergenza e della situazione di crisi.

Siamo intervenuti in occasione degli aggiornamenti delle tariffe regionali di acqua, denunciando anomalie negli andamenti e ribadendo la necessità di rimodulare gli oneri di sistema, abolendo le voci più desuete e ingiustificate.

SALUTE E BENESSERE CONSUMATORI

E' attiva una collaborazione tra Federconsumatori Basilicata e Camera di Commercio di Basilicata attraverso l'Azienda Speciale Asset di Basilicata. Si chiama "Incontri in etichetta" per il raffronto tra due flussi informativi legati al mondo delle imprese agroalimentari e dei consumatori.

Il flusso informativo si basa sulle etichette dei prodotti agroalimentari, infatti, su cui si incrociano molti sguardi e molte competenze. In primis quelli di chi produce, doverosamente attento a rispettare le norme di legge. Poi quelli dei consumatori finali che devono districarsi tra scritte tecniche e pubblicitarie per acquistare al meglio.

E proprio su questa finalità è orientata la Federconsumatori Basilicata, che segue questo filone grazie a una collaborazione parallela con l'Ordine dei Tecnologi alimentari.

Contestualmente dal portale nazionale Etichettatura e Sicurezza delle Camere di Commercio sono estrapolate quelle schede prodotto le cui etichette di esempio saranno utili a far comprendere ai consumatori come si differenzia un prodotto tipico locale da uno industriale.

TUTELA DEGLI UTENTI DEI SERVIZI PUBBLICI

Abbiamo aggiornato e tutelato i diritti dei cittadini, incontrando nel mese di luglio 2021 i vertici dell'ACTA in merito al servizio rifiuti e la rideterminazione tariffaria in attuazione alle direttive emanate dall'ARERA, rappresentando i limiti e il disagio che tale politica comporta ai cittadini consumatori in questo periodo emergenziale di pandemia dovuti a COVID 2019.

INCONTRI

Causa pandemia covid 2021 gli incontri si sono tenuti in videocall e in presenza, è hanno riguardato le tematiche dell'assicurazione, del credito, del sovraindebitamento, dell'indennità digitale e altre tematiche di interesse al consumatore.

RASSEGNA STAMPA

Di seguito la rassegna stampa di alcune delle attività che ci hanno visti coinvolti:

Gazzetta del Mezzogiorno 17 gennaio 2021 - osservatorio prezzi

Gazzetta del Mezzogiorno 4 febbraio 2021 - test rapidi anti covid

Gazzetta del Mezzogiorno 26 2 21 - seminario truffe on line

Gazzetta del Mezzogiorno 28 3 21 - caro bollette

Il Quotidiano del Sud 5 5 21 - buoni postali

Gazzetta del mezzogiorno 9 5 21 - banca popolare Bari

Gazzetta del Mezzogiorno 14 5 21 - trasporto pubblico urbano

Il Quotidiano del Sud 12 12 21 - ufficio postale Bucaletto

La Nuova del Sud 12 12 21 - ufficio postale Bucaletto

Il Quotidiano del Sud 31 12 21 - diffida poste italiane per ufficio postale Bucaletto

La Nuova del Sud 31 12 21 - diffida poste italiane per ufficio postale Bucaletto

POTENZA 25 giugno 2022

Il Presidente Federconsumatori Basilicata
f.to dott. MICHELE CATALANO