

Cari amici,

è un enorme piacere per me salutare e dare a voi tutti il benvenuto in occasione dell'apertura dei lavori del 7° Congresso Nazionale della Federconsumatori.

Vorrei rivolgere un saluto particolare ai graditi ospiti che rappresentano tutte le categorie istituzionali, sociali, economiche e politiche del Paese e che oggi ci onorano con la loro presenza.

Anticipo, inoltre, il ringraziamento più sentito ai relatori ed a chi interverrà, sicuro che sapranno portare rilevanti contributi al nostro Congresso.

Non posso esimermi dal ringraziare, poi, la stampa, che svolge un ruolo insostituibile nell'informazione e nella veicolazione delle nostre iniziative, delle nostre campagne, delle nostre proposte e dei nostri successi.

Infine permettetemi di esprimere la più sentita gratitudine a tutte le donne e gli uomini che operano e che costituiscono la vera anima della Federconsumatori, a chi è presente qui oggi e a chi sta svolgendo, invece, il preziosissimo lavoro quotidiano sul territorio, al fianco dei cittadini.

Il Congresso che si apre oggi rappresenta un momento di necessaria riflessione sulla nostra Associazione, sui suoi obiettivi, sulle sue prospettive future.

Come sapete e come potete vedere, siamo giunti ad una fase di grande sviluppo. Uno sviluppo che comporta anche grandi responsabilità nei confronti dei cittadini, nei confronti delle istituzioni e nei confronti della nostra stessa Associazione.

Voglio subito affermare, con i delegati, che il dibattito che si è svolto nei congressi territoriali ha con coerenza dimostrato la piena consapevolezza

dell'importanza di questo nostro Congresso con l'intenzione di costruire una linea politica ed organizzativa che abbiamo voluto definire quale **terza fase** della nostra Associazione.

L'ambizioso obiettivo che ci siamo posti, quindi, è quello di divenire, come Federconsumatori, forza sociale del Paese alla cui base vi siano essenziali requisiti quali quelli della rappresentanza e della rappresentatività. Requisiti indispensabili per poter incidere nella vita politica, economica e sociale del nostro Paese.

È l'apertura, nei fatti, di una nuova strategia e di un nuovo percorso, dopo la fase della nascita e costituzione negli anni '80, dell'insediamento e della crescita addirittura prorompente degli anni 2000.

In questi ultimi anni abbiamo visto e conosciuto profondi mutamenti economici, una più alta complessità e pervasività del mercato, una maggiore consapevolezza dei diritti individuali, oltre a quelli collettivi, da parte della cittadinanza. Elementi che offrono nuovi e più ampi spazi alle Associazioni dei Consumatori, che tuttavia dovranno e potranno essere colmati solo attraverso un lavoro incessante di analisi, elaborazione, iniziativa e proposta, oltre che, per quanto ci riguarda, di innovative e coraggiose scelte organizzative.

Siamo diventati, lo diciamo con soddisfazione ed orgoglio, la prima oltre che la più diffusa Associazione dei Consumatori in tutto il territorio nazionale con le sue circa 1.000 sedi, oltre 2.500 volontari e con milioni di contatti ogni anno e richieste di assistenza da parte dei cittadini.

Tali fattori non solo ci assicurano un alto grado di rappresentatività formale, ma ci permettono di raggiungere un'ampia rappresentanza, che ci consente di instaurare e mantenere un rapporto sempre più autorevole

con le istituzioni, siano esse politiche, amministrative o economiche, a tutti i livelli.

Tutto ciò è stato costruito grazie al forte impegno e alla dedizione dei moltissimi volontari, che spendono una parte della loro vita in tale lavoro, con grande spirito di generosità, solidarietà e con l'impegno incessante di tutte le nostre strutture ad ogni livello.

Abbiamo costruito e implementato, quindi, non solo una organizzazione, ma una vera e propria comunità di intenti, che ogni giorno diventa sempre più polo di attrazione di nuove competenze e professionalità che vogliono mettersi in gioco in questo campo, certamente impegnativo, ma ricco di principi, di valori e di solidarietà.

Per giungere a tale livello è stato necessario operare anche con una presenza continua e significativa, non solo sul terreno fondamentale del rapporto diretto con il cittadino e con una presenza quotidiana in tanti mezzi di comunicazione dalla Tv, alla radio, alla stampa, ma con una presenza assidua, anche se poco conosciuta ai più, nel dibattito con le istituzioni a tutti i livelli, da quelli politici a quelli economici sino a quelli accademici. In tali contesti abbiamo svolto un ruolo di conoscenza reciproca, di approfondimento, di proposta dei più differenti e complessi problemi in tutti i diversi campi e settori. Ma quello che abbiamo costruito finora non rappresenta per noi un punto di arrivo, bensì un punto di partenza dal quale dare avvio ad una nuova fase, che pur preservando ovviamente i nostri valori e la nostra identità, ampli contestualmente il nostro campo di intervento anche attraverso strumenti sempre più efficaci ed adeguati.

Da ciò nasce la nostra esigenza di estendere visioni, conoscenze e competenze, per capire ed affrontare al meglio le esigenze e i bisogni che i cittadini pongono.

Per poter dare delle risposte è necessario quindi capire ed analizzare in maniera approfondita tale domanda di tutela, inquadrandola nel più ampio contesto di crisi che ha caratterizzato il nostro Paese e l'intera scena mondiale.

La grande crisi economica e finanziaria ha prodotto mutamenti profondi, in grado di cambiare nel corso di pochi anni il volto di interi Stati, lasciando cicatrici indelebili nei bilanci e nel tessuto sociale dei Paesi.

Speculazioni finanziarie, titoli tossici, derivati, finanza creativa, sono termini tristemente entrati nel vocabolario comune. Strumenti e strategie che hanno devastato intere economie, mandato in fumo i risparmi di migliaia di cittadini e condotto al disastro molte amministrazioni pubbliche.

Tale crisi ha svelato al mondo l'instabilità, la fragilità e le scorrettezze del sistema bancario e finanziario, nonché i vincoli e le colpevoli distrazioni dei sistemi di vigilanza preposti, a tutti i livelli.

Più di tutto si è disvelata la pericolosità degli strumenti finanziari, delle proiezioni e dei meccanismi virtuali su cui il sistema economico mondiale si basa.

Questa eccessiva finanziarizzazione dell'economia a discapito dell'economia reale ha provocato, e continua a farlo, innumerevoli danni nel processo di globalizzazione e di sviluppo dei mercati. Noi non siamo contrari alla globalizzazione dei mercati, e la consideriamo

anzi un processo ineludibile, ma siamo convinti che debba avvenire con regole, controlli e forme di vigilanza attente e certe.

Vera pecca dell'intero sistema, infatti, è la mancanza di trasparenza da un lato e una spiccata e fantasiosa volontà speculativa dall'altro. Aspetti sottolineati anche da Papa Francesco, che nel condannare il dominio assoluto della finanza ha richiamato la necessità di una nuova regolamentazione più attenta al rispetto dei principi etici.

Sono stati proprio questi elementi, insieme allo sviluppo incontrollato della finanza creativa, a determinare una grave e intollerabile crescita delle diseguaglianze tra i cittadini, creando una vera e propria spaccatura tra ricchi che si fanno sempre più ricchi a suon di speculazioni ed azzardi e poveri che si fanno sempre più poveri, subendo le conseguenze di un mercato di cui non si hanno o non si attuano gli strumenti per controllare le distorsioni.

Viviamo in un mondo in cui ristrette élites detengono ricchezza e potere, mentre agli altri, la maggioranza, rimangono solo le briciole.

Le cifre parlano da sole: si pensi che, oggi, solo 85 "super ricchi" nell'intero pianeta detengono il 46% della ricchezza globale e la metà della ricchezza è nelle mani dell'1% della popolazione mondiale.

Il totale di questo reddito è pari a 110.000 MLD di Dollari, 65 volte il complesso della ricchezza detenuta dalla metà più povera del mondo.

Tale disordine oltre che sul piano economico si riscontra anche sul piano socio-politico, dove si sente sempre più forte la carenza del concetto di solidarietà.

Guerre, carestie, povertà, malattie e malnutrizione sono sempre presenti ed attuali e si sono aggravate anche a causa di questo processo

incontrollato, dove gli interessi economici prevalgono su ogni cosa, persino sulla vita e sulla dignità umana. Un processo che ha determinato oltretutto importanti flussi migratori che coinvolgono l'intera comunità internazionale e, in maniera imponente, l'Europa e il nostro Paese.

Uno scenario scoraggiante, che determina un forte squilibrio nella distribuzione della domanda, a livello mondiale e all'interno di ogni singolo Stato.

Non fa eccezione il nostro Paese. Anzi, qui i morsi della crisi si sono fatti sentire in maniera particolarmente pesante.

Disoccupazione e cassa integrazione, contrazione del potere di acquisto e modifica delle abitudini e dei consumi delle famiglie, calo della domanda interna e crollo della produzione: sono questioni tristemente note che da anni attanagliano la nostra economia, facendola avvitare in quella spirale depressiva da cui, con difficoltà, si intravede una via di uscita.

Per comprendere a pieno la gravità della situazione basta guardare agli ultimi dati sulla povertà diffusi dall'Istat: il 12,6% delle famiglie si trova in condizioni di povertà relativa, il 7,9% lo è in termini assoluti.

Negli ultimi trenta anni in Italia la disuguaglianza è aumentata del 33% e il 20% dei più ricchi detiene quanto posseduto dal 60% della popolazione.

Secondo i dati del nostro osservatorio solo nel triennio 2012-2013-2014 i consumi delle famiglie sono diminuiti del 10,7%, per una cifra complessiva di circa 78 miliardi di Euro che sono venuti meno sul mercato.

Un andamento che rispecchia in pieno la crisi del potere di acquisto delle famiglie, che dal 2008 ad oggi è diminuito di oltre il 13,4%.

Una nostra analisi sull'andamento del credito al consumo spiega perfettamente l'evoluzione delle condizioni delle famiglie nell'ultimo decennio.

A partire dal 2002 è iniziata una vera e propria corsa all'indebitamento per mantenere i propri standard di vita. Questa forte spinta all'indebitamento ha portato le consistenze debitorie da circa 50 miliardi di euro nel 2002 a ben 115 miliardi di euro nel 2009.

Ma, da tale data e con il sovrapporsi degli effetti della crisi finanziaria è partita un'inversione di tendenza: quando le famiglie hanno iniziato a subire un netto peggioramento dei propri redditi e delle proprie condizioni di vita la corsa all'indebitamento ha subito una frenata.

Le consistenze hanno iniziato a scendere fino ad arrivare, nel 2014, a livelli precedenti al 2007.

I cittadini hanno smesso di indebitarsi non solo perché non ve ne sono le condizioni né le possibilità economiche, ma anche perché è cresciuta l'incertezza sulle prospettive future ed è sfumata ogni speranza di una rapida fuoriuscita dalla crisi.

Questo scenario di forte difficoltà, quindi, investe tutto il Paese, ma è nel Mezzogiorno d'Italia che si manifesta nei suoi tratti più drammatici.

In quest'area l'incidenza della povertà assoluta dal 2012 al 2013 si è acuita passando dal 9,8% al 12,6%, mentre l'occupazione è ormai solo un lontano ricordo: lo scorso anno il tasso relativo alla disoccupazione giovanile ha superato il 60%.

A tali dati drammatici si aggiunge una ulteriore riflessione: il bonus di 80 Euro elargito dal Governo ai lavoratori, forse l'unica misura di sostegno alla domanda varata dall'esecutivo, che abbiamo peraltro giudicato

positivamente, nel Mezzogiorno è arrivato solo in minima parte, proprio a causa dell'elevatissimo tasso di disoccupazione e dell'ampia diffusione del lavoro sommerso.

Di fronte a una simile situazione, non dovrebbero mancare all'appello provvedimenti di politica economica in grado di determinare quel cambio di passo strutturale che risulti decisivo per il nostro sistema economico.

L'elemento chiave in tale quadro è senza dubbio il fattore occupazionale, che rappresenta una vera e propria tragedia non solo, come già detto, per il Sud, ma per l'intero territorio nazionale.

Il tasso di disoccupazione è infatti elevatissimo, tra il 12,5% e il 13%, quella giovanile si attesta oltre il 40%.

Per dare risposte concrete a tale crisi quindi è necessario un serio Piano Straordinario per il Lavoro, che permetta di rimettere in moto la produzione e la redistribuzione dei redditi.

Rilanciare l'occupazione non significa solo dare prospettive e futuro, questione anche etica, ma vuol dire rilanciare in termini generali la domanda interna, dal momento che si alleggerirebbe l'onere a carico delle famiglie che fanno assistenza a figli e nipoti disoccupati. Un onere pari a circa 400-500 Euro al mese.

Per questo sono indispensabili investimenti per lo sviluppo, l'innovazione e la ricerca a partire dai sistemi di comunicazione in rete a banda larga. E' necessario, inoltre, avviare opere di realizzazione, ristrutturazione e messa in sicurezza delle infrastrutture, soprattutto quelle scolastiche; nonché attuare un programma per il turismo che sia in grado di valorizzare e preservare le eccellenze culturali e ambientali di cui il nostro Paese è ricco.

Questi sono solo alcuni dei punti sui quali si potrebbe intervenire per dare nuovo slancio al mercato del lavoro ed all'intero sistema economico.

Non è sufficiente perciò, per la ripresa economica, parlare di jobs act o di manovre di defiscalizzazione del costo del lavoro, ancora inadeguate a rilanciare in maniera stabile l'occupazione e ad imprimere una vera svolta economica.

Una considerazione che non è rivolta unicamente alla sfera pubblica, ma anche agli imprenditori privati, molti dei quali non brillano certo per intraprendenza e spirito di iniziativa e che spesso operano solo ed esclusivamente qualora vi siano interventi di accompagnamento con importanti aiuti ed incentivazioni.

Questa crisi endemica e strutturale determina ricadute peraltro estremamente gravi non solo sul piano economico, ma anche su quello sociale, civile ed etico. Dal punto di vista economico abbiamo già parlato della forte contrazione di mercato e del potere di acquisto ridotto ai minimi termini. A ciò si aggiunge un mercato sempre più torbido, pieno di insidie, raggiri ed in molti casi truffe. Sul piano civile ed etico, inoltre, assistiamo a fenomeni contraddittori: in alcuni casi aumenta il sentimento della solidarietà e della fratellanza, in altri si assiste invece ad una caduta verticale di questi valori. Quando la crisi ha queste connotazioni, quando welfare e assistenza latitano, la guerra tra poveri ha più spazio e scarica la sua forza contro tutto e tutti, ma soprattutto si manifesta verso l'esterno, lo sconosciuto, lo straniero, l'immigrato.

Eppure oggi saremmo in presenza di una serie di elementi favorevoli, sul piano internazionale ed europeo, che potrebbero giocare a favore della

ripresa e rappresentare quel trampolino di lancio di cui la nostra economia e il nostro Paese hanno bisogno per ripartire.

Mi riferisco prima di tutto alla contrazione del prezzo del petrolio.

Il calo delle sue quotazioni non si traduce unicamente in una riduzione del costo dei carburanti che, tra l'altro, come denunciavamo da tempo, risulta insufficiente e inadeguata, ma ha anche incidenza positiva per i costi energetici del ciclo produttivo delle imprese, aumentandone così produttività e competitività.

A tale fattore si aggiunge il tasso di cambio Euro / Dollaro, quanto mai favorevole alle nostre esportazioni. Senza poi sottovalutare il livello dello spread Bund-BTP ai minimi storici, con ingenti risparmi sul debito pubblico.

Vi sarebbe, inoltre, la spinta positiva dovuta al Quantitative Easing, che se gestito correttamente, immetterebbe nuovo denaro sui processi di investimento per incentivare i prestiti bancari verso imprese e famiglie.

Inoltre tale flusso di risorse economiche comporta, come è ovvio, la svalutazione della nostra moneta rispetto alle altre, soprattutto sul Dollaro, permettendo così una maggiore competitività sui mercati internazionali, con benefici sul fronte delle esportazioni e con un importante impatto sul nostro settore turistico, che purtroppo è ancora tenuto in scarsa considerazione dalle nostre politiche economiche. Anche in occasione dell'EXPO si possono ritrovare elementi positivi e utili allo sviluppo su diversi e importanti versanti, dal turismo alle tradizioni alimentari, dall'export agli scambi socio-culturali. Tutto ciò non va visto solo come vetrina dell'esistente ma deve divenire motore di iniziative che

dovranno protrarsi nel tempo su tali problematiche, con spirito solidaristico verso i popoli più poveri e bisognosi del Pianeta.

Utilizzando nel loro complesso l'insieme di tali fattori positivi, nonché eliminando sprechi, privilegi ed abusi e attuando una forte lotta all'evasione fiscale, si potrebbero reperire importanti risorse necessarie a quegli investimenti all'insegna del rilancio e dello sviluppo di cui il nostro Paese ha urgente bisogno.

Misure e proposte che esponiamo da sempre ai vari governi che si sono succeduti e a quello attuale, nell'ambito di audizioni e incontri, per rivendicare maggiore attenzione nei confronti dei cittadini, dei loro bisogni e dei loro diritti.

In questi giorni siamo intervenuti anche sul Disegno di Legge sulla Concorrenza, inizialmente presentato come un innovativo "terzo capitolo" delle liberalizzazioni, che prometteva grandi risparmi, benefici e vantaggi ai cittadini, si è poi rivelato purtroppo un provvedimento scritto ad hoc per le imprese. Visti i suoi contenuti, abbiamo anzi il fondato sospetto che sia stato scritto dalle imprese stesse.

Dal dimezzamento dei parametri per risarcimento in caso di danni biologici a seguito di incidenti stradali alla reintroduzione del concetto di "penale" nei contratti per le offerte nel settore della telefonia, al regalo a banche e compagnie assicurative con la possibilità di far redigere atti per compravendite e donazioni dai loro avvocati e non unicamente dai notai, cancellando così una tutela legale indispensabile per i cittadini e per l'intero mercato. Queste sono solo alcune delle più brillanti perle contenute nel DDL.

Ma la misura peggiore in tale disegno è senza dubbio la cosiddetta liberalizzazione del settore energia attraverso il superamento del mercato di maggior tutela. Visto lo stato attuale del mercato, ciò significherebbe lasciare i cittadini in pasto alle pratiche commerciali scorrette, ai contratti truffa che dilagano in questo settore oltre a tariffe generalmente più elevate del 15-20%, come anche illustra l'ultima nostra ricerca effettuata dal CREEF.

Nel complesso tali norme sembrano ben lontane dall'essere pensate e formulate a favore dei cittadini ed a sostegno delle famiglie.

E tutto ciò non va bene, poiché l'iniziativa governativa dovrebbe essere tesa, come noi auspicheremmo, ad una operatività che faccia riavvicinare i cittadini alla politica, alla "buona politica" e alle istituzioni, in una fase in cui l'indignazione è sentimento comune data la forte pervasività che hanno raggiunto i fenomeni di corruzione in tutti i campi e in tutti i settori del Paese.

Non è passato giorno, in questi anni, senza che non sia sentita notizia di episodi bassissimi di corruzione e abusi, dai più gravi ai più assurdi e a volte francamente ridicoli.

Per tutto ciò sarebbero necessari non solo interventi drastici e punitivi verso chi delinque e ma soprattutto norme chiare ed esplicite di contrasto a questi fenomeni. Temi che vedono spesso il Governo andare avanti timidamente e sottovalutando pareri e proposte di chi soprattutto opera ed ha responsabilità sociali e civili nel Paese. Sarebbe invece necessario agire cercando di stemperare quella miscela esplosiva che ha già determinato una profonda e grave spaccatura tra cittadinanza e politica,

alimentando il fenomeno dell'antipolitica, della disaffezione democratica con comportamenti come quello dimostrato col forte astensionismo che ha caratterizzato l'ultima tornata elettorale. Per contribuire a contrastare questa deriva un Governo attento e sensibile non dovrebbe esimersi dal prestare ascolto alle istanze di quelle organizzazioni della società civile, che da sempre sono portatrici non solo di interessi particolari ma che hanno a cuore gli interessi generali del Paese. Per quanto ci riguarda, infatti, a dimostrare l'importanza del confronto e l'attenzione verso chi rappresenta i cittadini vi sono le innumerevoli denunce effettuate e le molte battaglie condotte in questi anni, che hanno portato a successi e conquiste in alcuni casi di notevole rilevanza politica e sociale.

Cito, a titolo esemplificativo, un fatto della storia recente, che ha visto la nostra Associazione, al fianco di Adusbef, scontrarsi con i grandi interessi delle speculazioni finanziarie.

Mi riferisco alla denuncia, al rinvio a giudizio, fino ad arrivare all'ammissione come parte civile allo processo di Trani contro le agenzie di rating.

Due associazioni italiane e un coraggioso magistrato di una Procura di una cittadina pugliese contro veri e propri colossi che guidano orientamenti e investimenti a livello mondiale.

I fatti sono ormai noti: la manipolazione dei mercati attraverso l'emissione di rapporti "ad orologeria" studiati ad hoc nei momenti di maggiore debolezza e delicatezza, per destabilizzare i mercati e alimentare le speculazioni. Comportamenti che hanno determinato un danno incredibile

per il nostro Paese, che la Corte dei Conti ha quantificato in una cifra pari a 120 miliardi di Euro.

Impossibile non insorgere contro un comportamento criminoso di tale portata e ci chiediamo come il Governo possa ancora avere dubbi nel costituirsi parte civile nei confronti di chi ha danneggiato tanto il nostro Paese.

Non sono questi gli unici danni creati dalle agenzie di rating e dalle loro valutazioni poco attendibili: basterebbe ricordare le pagelle di massima affidabilità emesse nei confronti di Parmalat e Lehman Brothers, giudicate a pieni voti a pochi giorni dal loro dissesto finanziario.

Crack che videro, peraltro, l'intervento tempestivo della nostra Associazione a tutela dei risparmiatori, così come per i crack Argentina e Cirio, che coinvolsero più di un milione di famiglie, le quali, grazie anche al nostro intervento, hanno ottenuto i dovuti risarcimenti.

La nostra azione di denuncia e di proposta non si è certamente limitata all'ambito finanziario, ma ha spaziato nei più svariati settori, alcuni estremamente delicati come quello della sicurezza alimentare.

Dagli scandali della BSE e della diossina all'horsegate: gli eventi traumatizzanti verificatisi nel corso degli anni non ci hanno portato unicamente alla denuncia di tali fenomeni, ma alla formulazione di concrete proposte tese ad una maggiore trasparenza e sicurezza degli alimenti che finiscono sulle tavole delle famiglie, a partire da una completa informativa e tracciabilità di tutti i prodotti, che riporti obbligatoriamente l'indicazione di origine di tutti gli ingredienti. A questo si aggiungono le grandi battaglie per la lotta alla contraffazione, sul Made

in Italy e sugli OGM, che conduciamo in piena e completa assonanza con la più grande associazione agricola europea, la Coldiretti.

Altro ambito estremamente delicato nel quale siamo intervenuti è quello della salute, tutelando i pazienti a cui erano state impiantate protesi al seno dannose e cittadini affetti da maculopatia costretti a curarsi con un farmaco costosissimo e onerosissimo per il Sistema Sanitario Nazionale. Abbiamo avviato inoltre, novità in senso assoluto, una campagna di informazione sulla terapia del dolore, ancora non molto nota nel nostro Paese, e abbiamo invocato una politica sanitaria più attenta alle esigenze ed ai diritti dei cittadini, spesso scavalcata da esigenze di bilancio.

Dal prezzo dei carburanti ai servizi non richiesti in telefonia, dai disservizi nel trasporto pubblico ai disagi nel turismo, dalle cartelle pazze alla riscossione di una vera e propria tassa sulla tassa, come è accaduto nel caso dell'Iva sulla TIA, cancellata da una sentenza della Corte Costituzionale, fino alla piaga dilagante dei contratti truffa nel settore dell'energia e su cui l'Antitrust ha aperto su nostra denuncia un'inchiesta: sono tutti ambiti su cui la nostra Associazione è impegnata da tempo.

Un'altra pratica di eccellenza che ci vede protagonisti nella tutela dei diritti dei consumatori è la conciliazione extragiudiziale, una procedura gratuita che prevede il raggiungimento di un accordo soddisfacente per il cliente con l'azienda, evitando i lunghi tempi della giustizia ed i relativi costi. Vogliamo qui ricordare alcuni dei casi più emblematici sui quali siamo intervenuti, da quelli più lontani nel tempo del My Way for You, ai più recenti Convertendo della BPM, sino alle migliaia di naufraghi della tragedia della Costa Concordia che rimane uno dei rarissimi casi di

risarcimento per danni esistenziali, come definito da una recente direttiva Europea.

Grazie a tali pratiche conciliative e grazie ai nostri interventi per reclami e richieste di risarcimenti, negli anni abbiamo fatto restituire ai cittadini importanti somme, per oltre decine e decine di milioni di Euro.

Relativamente alla tutela dei cittadini non possiamo, inoltre, non citare due questioni fondamentali che sono all'ordine del giorno.

La prima sul versante dei diritti, in riferimento all'iniziativa da intraprendere per restituire quanto sottratto ai pensionati nella rivalutazione della loro pensione. Una questione che, se non sanata, aprirà la strada a molti contenziosi in cui noi faremo la nostra parte, senza fughe in avanti e con grande senso di responsabilità, mettendoci a disposizione per informazioni, consigli ed eventuali supporti legali.

Vogliamo tuttavia porre l'attenzione sul dibattito poco serio che ha attraversato il Paese relativamente a tale vicenda, dipingendo le richieste dei pensionati quasi come un "furto" alle giovani generazioni.

A tale proposito, per la ricerca di soluzioni strutturali, si sarebbe dovuto ricordare il nesso fondamentale di risorse tra l'occupazione giovanile e le pensioni: infatti rilanciando il lavoro per i giovani, per via del sistema a ripartizione, questi verserebbero nuovi contributi, portando così sollievo alle casse degli enti previdenziali.

La seconda questione riguarda la strumentazione funzionale nella difesa dei diritti e cioè la nuova normativa sulla class action passata in questi giorni alla Camera con voto pressoché unanime.

A nessuno, tanto meno a noi, sfugge l'importanza di uno strumento che, a differenza della vecchia e inutile normativa, può far valere i diritti dei cittadini vessati da un mercato pieno di raggiri e truffe.

Proprio per l'efficacia di tale strumento aziende e Confindustria hanno già sollevato grida di dolore e si apprestano a contrastare il provvedimento al Senato.

Un'altra importante questione di rilevanza mondiale che richiederà la massima attenzione e cura anche da parte delle Associazioni dei Consumatori è sicuramente il confronto che a livello istituzionale avviene sul TTIP - Trattato Transatlantico su Commercio e Investimenti per favorire un'area transatlantica di libero scambio.

L'analisi di tale trattato e dei suoi sviluppi è di vitale importanza, per questo siamo impegnati, insieme ad altre Associazioni ed insieme alla CGIL, nel far conoscere e nel denunciare un dispositivo che, come si configura oggi, presenta molte criticità dal punto di vista della mancanza di democrazia e trasparenza, nonché per la rischiosa negazione dello spazio di decisione politica delle istituzioni democratiche nazionali.

In quest'ottica i diritti, la qualità, il rispetto delle tutele in campo lavorativo, sanitario, ambientale, tutti ambiti delicatissimi, rischierebbero di sparire dietro a meri interessi commerciali, promuovendo quelle normative che meglio si adattano all'espansione ed al profitto delle grandi lobbies economiche e finanziarie.

Abbiamo fatto tanti sforzi e continuiamo a farli per elevare gli standard qualitativi a livello nazionale ed europeo, ora sarebbe del tutto assurdo e controproducente abatterli in nome di un'armonizzazione al ribasso.

È deludente vedere come l'impegno intenso che l'Europa spende per stipulare simili trattati, non trovi identico riscontro sul piano umano, etico e solidaristico.

Ne troviamo un esempio eclatante nella gestione del grave problema dell'immigrazione. Di fronte al grido di allarme proveniente dalle popolazioni in fuga da Paesi in guerra o in condizioni di povertà assoluta, l'Europa ha risposto lasciando mano libera alla variegata articolazione delle posizioni dei vari Stati, assumendo perciò una posizione del tutto inconcludente.

Un atteggiamento insensibile, soprattutto insostenibile, da ogni punto di vista, che evidenzia come la collaborazione tra gli Stati costituisca un aspetto ancora estremamente carente. Non esiste, non si è creato, quel senso di comunità, di cittadinanza, di vicinanza, in grado di completare l'unione e rendere sempre più attenta ed incisiva la sua azione.

Il nostro Paese, oltre agli interventi politici tesi ad eliminare ed alleviare le piaghe di carattere economico e socio-politico che determinano tali fughe, dovrà fare di tutto, anche in carenza di collaborazione, per coniugare la solidarietà verso i migranti con i problemi sul piano della sicurezza e dell'integrazione, che non possono né devono essere sottovalutati.

Ma all'insufficienza europea dobbiamo anche ascrivere i comportamenti impiegati nella crisi greca, dove sembra essere prevalente uno spirito ragionieristico e punitivo, invece di considerare quel Paese come facente parte di una Comunità pervasa da spirito unitario e solidaristico. Si è passati dalla volontà creativa e colta dei padri ispiratori e fondatori dell'idea europea ad una politica miope e burocratica.

La capacità di intervenire incisivamente, attraverso iniziative, campagne informative e denunce sulle complesse tematiche descritte, presuppone anche un attento approfondimento sugli aspetti strettamente sociali e sociologici che riguardano i mutamenti e l'evoluzione della società e del mercato.

Ancor prima della grande crisi del 2007 era subentrato nella popolazione un nuovo concetto che poneva fine al mito della crescita illimitata, basata sulla "Teologia" del PIL, lasciando immaginare uno sviluppo meno asimmetrico, con minori disuguaglianze e instabilità e introducendo concetti fondamentali quali l'eco-compatibilità e l'eco-sostenibilità.

Si iniziava a diffondere la concezione di un ambiente che non tollera più un consumo di risorse superiore alla loro capacità di rigenerazione. Una tematica su cui siamo da sempre attivi e che conosce oggi una discussione in grande sviluppo, oltretutto sostenuta con autorevolezza dall'enciclica di Papa Francesco. Con lui condividiamo la necessità di sviluppare una nuova coscienza improntata al senso di responsabilità verso il Pianeta.

Inoltre sappiamo come la crisi abbia prodotto una minore capacità di acquisto e, quindi, una forte contrazione in termini quantitativi dei consumi, spesso sacrificandone anche la qualità.

Dalla convergenza di questi due elementi, uno di carattere socio-culturale, l'altro di carattere oggettivo, discendono i parametri fondamentali che caratterizzano i comportamenti delle famiglie: maggiore sobrietà, risparmio, riuso, riciclo, riparazione e manutenzione. Un nuovo modo di concepire le risorse, che ha portato anche allo sviluppo di innovativi

strumenti solidaristici come banche del tempo, GAS e mercati di vendita diretta.

La diffusione di queste forme di consumo responsabile e di una nuova concezione della vita comunitaria, in cui sempre maggiore spazio devono ottenere concetti relativi ai beni comuni e ai beni relazionali, devono diventare terreno fondamentale di iniziativa per la nostra Associazione.

In tale cornice si è sviluppata sempre di più la consapevolezza ed il rispetto verso i beni comuni. Ne è testimonianza il grande successo del referendum per l'acqua pubblica del quale, non lo dimentichiamo, la Federconsumatori è stata ideatrice e promotrice al fianco del Forum dell'acqua.

Ma vi sono altri due elementi che si inseriscono prepotentemente nel mercato con conseguenze importanti per i cittadini.

Da un lato, infatti, vi sono i comportamenti negativi delle imprese, che determinano un mercato poco chiaro, pieno di raggiri e truffe. Questi stanno registrando impennate clamorose, sia nel settore dei servizi privati che in quello dei servizi pubblici.

Dall'altro lato vi è l'entrata in scena prorompente della rete. Quest'ultima è in grado di condizionare, consapevolmente o inconsapevolmente, le scelte ed i comportamenti dei cittadini.

Oggi praticamente ogni forma di attività della nostra vita e della nostra esistenza è delegata a soluzioni digitali, ad algoritmi come li chiamano i tecnici, che guidano e informano la nostra esistenza.

Tale fenomeno sta riconfigurando tutte le relazioni sociali, a partire proprio dalle forme di consumo e di scambio che caratterizzano la nostra vita e sta anche riclassificando la produzione.

Nella nuova economia a rete è proprio il consumatore la figura di protagonismo sociale, in grado di introdurre nel tessuto economico elementi di socialità e di democrazia.

Questa consapevolezza deve essere sostenuta da una nuova cultura della rappresentanza del Cittadino-Consumatore. Una figura protagonista, che deve diventare un motore a tutto campo di sviluppo e di trasparenza, che deve proporsi come soggetto negoziale all'interno dell'economia digitale.

Si apre un grande spazio per una nuova forma di negoziazione delle associazioni e comunità di consumatori, che possono e devono intervenire, per definire regole e garanzie alle forme di collaborazione, sempre inconsapevoli, che ogni utente si trova a sostenere con il proprio fornitore del servizio.

La nostra Associazione si deve inserire in tale contesto, promuovendo un nuovo consumo basato su un uso consapevole, autonomo e sovrano delle culture e delle intelligenze digitali.

Dobbiamo impegnarci in questa direzione, arricchendo le nostre competenze in materia e facendo appello ai saperi e alla passione del mondo culturale italiano. Abbiamo già avuto significative adesioni, come il Dipartimento di Informatica dell'Università di Pisa e quello di Scienze Sociali dell'Università Federico II di Napoli e il gruppo dell'Internet Festival. Insieme a loro avvieremo un lavoro di riflessione ed elaborazione. Con loro vorremo sederci al tavolo della commissione sui diritti in rete, al tavolo della riforma del sistema radiotelevisivo pubblico, o della riforma della

scuola che vediamo in sordina come stia appaltando l'intera alfabetizzazione informatica ad un gigante monopolista come Microsoft.

Il nostro obiettivo è allargare le frontiere della democrazia digitale e dell'autonomia e sovranità con cui questo Paese si affaccia sulla scena globale.

Ad influenzare ed interagire con le scelte dei cittadini consumatori non è solo la rete: svolge un ruolo fondamentale anche chi opera, come lavoratore, nelle imprese del mercato dei beni e dei servizi.

Da qui nasce la necessità di sviluppare sempre di più quella che chiamiamo “consapevolezza sociale”. Si tratta del rapporto e della collaborazione tra lavoratore e cittadino consumatore in vista di una crescita comune all'insegna della qualità e della correttezza delle produzioni e dei servizi. Questione che va affrontata in maniera molto determinata e che finalmente ci porta oltre la discussione, che da sempre ci appassiona, sulla autonomia tra noi e la CGIL, autonomia che conserva ovviamente intatti i valori che ci accomunano: equità, uguaglianza, solidarietà ecc.

Il percorso di collaborazione tra lavoratori e consumatori è già stato peraltro avviato attraverso protocolli stipulati con alcune categorie sindacali e che intendiamo ampliare ulteriormente, fino ad investire ogni settore della produzione e dei servizi.

Federconsumatori, quindi, deve essere all'altezza di queste nuove sfide e di quelle che verranno: ecco perché con il Congresso che apriamo oggi, intendiamo dare inizio ad una nuova fase, all'insegna di una maggiore efficienza e di una più attenta e rigorosa organizzazione.

Oltre a sanare e superare le attuali carenze, insufficienze e disomogeneità, sono necessari una maggiore preparazione ed un arricchimento delle

competenze, che permettano di intervenire al meglio sul piano dell'elaborazione, della proposta, dell'intervento.

Obiettivi ambiziosi, nuove visioni e nuovi impegni, che ruotino però sempre intorno:

- Ai tratti distintivi che sono e dovranno essere parametri di riferimento quali uguaglianza, equità e solidarietà.
- Ai valori e idealità fondamentali quali: centralità dell'individuo e dei suoi diritti, responsabilità verso la collettività.
- Alla rilevanza primaria del principio dell'uguaglianza sociale, intesa come riduzione delle disparità che esistono tra gli individui.
- Ad obiettivi di elevazione civile, culturale e democratica, che riporti l'etica, l'integrità e l'onestà al centro dei comportamenti della società e di chi la guida.
- Ad una partecipazione attiva dei cittadini ai processi economici, sociali e civili.

Ecco il quadro delle caratteristiche di riferimento della società alla quale vogliamo contribuire e nella quale vogliamo operare.

Tralascio qui, perché le considero quasi pleonastiche, le questioni di comportamento relative alle regole statutarie di democrazia interna, alla trasparenza ed alla chiarezza dell'operatività finanziaria, alle regole per l'iscrizione alla nostra Associazione, oltretutto ora codificate da norme e regolamenti ministeriali, per ribadire quali sono i comportamenti che da sempre ci contraddistinguono e che ci hanno permesso di raggiungere importanti traguardi: una spiccata autonomia, una ambivalenza a tutto campo, una forte e determinata radicalità. In ogni atto sia di discussione

interna sia di comunicazione pubblica ho sempre sostenuto sino alla noia, e li sostengo tutt'ora, questi orientamenti e ribadisco che, per quanto mi riguarda, dovrebbero sempre caratterizzare l'identità della nostra Federconsumatori.

Per meglio precisare: ciò che intendo per autonomia consiste nel non essere soggetti a nessun tipo di condizionamento. Ciò non significa essere avulsi e disinteressati alle posizioni di altri soggetti sociali e politici che operano nella società, anzi queste ultime devono essere intelligentemente tenute in considerazione in quanto elementi di confronto, utili al nostro stesso lavoro.

Autonomia non solo nei comportamenti, ma anche e soprattutto sulla questione delicatissima del finanziamento.

L'Associazione deve individuare le proprie risorse attraverso i canali delle quote associative o attraverso la raccolta del 5 per mille volontariamente versato dai cittadini al momento della dichiarazione dei redditi.

Un'altra forma fondamentale di sostegno è quella derivante dal lavoro progettuale con le istituzioni a tutti i livelli, sia italiane che europee, al momento ancora insufficiente.

Per quanto riguarda il concetto dell'ambivalenza, si tratta di una caratteristica che da sempre ci appartiene: non ci siamo mai limitati a risolvere le questioni individuali ed i singoli problemi, ma siamo sempre andati oltre, intervenendo sulle cause e sulle politiche commerciali ed economiche che determinano quei problemi.

Il nostro compito in tal senso è quello di migliorare la nostra capacità di intervento e di contributo sulla definizione di norme, prassi e politiche di

settore che influiscono e determinano quei problemi nella vita dei cittadini.

Il terzo elemento, la radicalità, è da sempre principio formatore del nostro comportamento. Voglio essere estremamente chiaro ed esplicito su ciò. Radicalità non significa per noi scontro frontale, irragionevole e ideologico con le imprese, negando a priori ogni collaborazione. Non si dimentichi che siamo l'Associazione che ha più pratiche conciliative di altre, che partecipa all'arbitrato bancario, che siamo tra i fondatori di "Consumers' Forum", utile luogo di confronto e discussione con il mondo imprenditoriale più significativo. Inoltre siamo spesso invitati a condividere con le imprese molti momenti politici, di confronto seminariale o anche celebrativo, realizzando quindi con loro rapporti di grande correttezza.

Siamo convinti, però, che la radicalità rimanga il miglior metodo per ottenere risultati nel processo contrattuale e conciliativo teso a ripristinare i diritti di un cittadino vessato o danneggiato. E i fatti sin qui ci danno ragione.

Vi è molto da discutere e approfondire inoltre, in tema di socialità di impresa e lo faremo con convinzione, ma ci tengo ad escludere da subito l'obiettivo di diventare, assecondando il desiderio di alcune imprese, il surrogato del loro ultimo anello organizzativo, una sorta di "ufficio reclami".

Un quarto elemento importante per rendere maggiormente incisiva la nostra azione è quello di costruire convergenze con le altre Associazioni dei Consumatori.

Su tale versante, a differenza di quanto avviene sul territorio, non vi sono i progressi che avremmo voluto, certamente in parte anche a causa nostra, ma assicuro tutti che il nostro impegno in tal senso non è mai venuto a mancare, siglando molti patti e protocolli con alcune importanti Associazioni.

Ma tale disegno è rimasto incompiuto, sia per la completa evanescenza di alcune di esse, sia a volte per una eccessiva volontà concorrenziale.

Questo non ci frena dal ricercare, comunque, convergenze tese al raggiungimento di importanti obiettivi, come recentemente è avvenuto nel settore dell'energia relativamente alle denunce del DDL Concorrenza nonché per quanto riguarda la questione della destinazione delle risorse ricavate dalle multe Antitrust.

Con questo spirito dovremmo far funzionare al meglio il CNCU quale luogo di confronto, di approfondimento e di proposizione unitaria sulle tante questioni di interesse per i cittadini consumatori, poiché così operando saremmo più forti negli obiettivi che ci poniamo.

In tal senso prosegue la nostra collaborazione con l'Adusbef, con la quale operiamo in sintonia già da molti anni, soprattutto nelle tematiche relative alla pessima qualità dei rapporti bancari e finanziari. Al fianco di tale Associazione abbiamo aperto, come già accennato, un fronte di portata politica gigantesca contro le potenti agenzie di rating e contro i sistemi di determinazione truffaldina di parametri fondamentali quali Euribor e Libor. Tutte questioni che sono giunte all'attenzione della stampa internazionale, quale il Washington Post, e di Governi stranieri quale quello degli Stati Uniti, che ci ha richiesto informazioni su tali vicende.

Infine, oltre alle idealità, ai valori ed ai tratti caratteristici appena descritti è essenziale avere strutture organizzative in grado di realizzare e sviluppare al meglio tali orientamenti. In mancanza di ciò si rischierebbe di sconfinare nell'inconsistenza e nell'astrattezza.

Siamo consapevoli dei limiti dell'Associazione e delle sue carenze, a volte anche gravi, in particolare sul versante delle risorse limitate e su quello generazionale.

La nostra, infatti, è un'Associazione di volontari, questi ultimi spesso sono persone in pensione che vogliono dare il loro contributo all'interno della società, caratterizzate da una mobilità soggettiva o oggettiva molto forte oppure sono giovani stagisti che, acquisita esperienza e professionalità, spesso migrano verso altri impieghi più remunerativi.

Ciò limita fortemente l'operatività dell'Associazione, soprattutto in relazione alle professionalità ed alle conoscenze assimilate sulle diverse tematiche che interessano il cittadino.

Ecco perché, nel nostro processo di riorganizzazione funzionale, è indispensabile agire in direzione di alcuni elementi fondamentali: decentramento, accumulazione quantitativa e qualitativa delle risorse umane, nonché processi di formazione permanenti.

Abbiamo già iniziato il decentramento di alcune responsabilità come quelle relative alla costruzione di una identità internazionale, che riteniamo fondamentale poiché, in prospettiva, sarà l'Europa ad intervenire in maniera sempre più preponderante, con direttive e orientamenti nel campo dei diritti e delle tutele e quindi della legislazione di riferimento. Un ambito estremamente delicato che non può essere lasciato in mano agli imprenditori del BEUC. Abbiamo perciò costituito

l'ECU - European Consumers Union, abbiamo costruito dei punti di riferimento a Bruxelles per seguire al meglio i diversi iter legislativi e inoltre abbiamo preso contatti con parlamentari, gruppi e rappresentanti politici per dare concretezza a questo nostro impegno prioritario.

Ed ancora, abbiamo attuato un decentramento delle responsabilità relative al settore dei trasporti e presto avvieremo nuove operazioni su altre tematiche quali quelle relative al costituendo Istituto del Mediterraneo, alla Consulta Nazionale sui temi della povertà, al rapporto con il mondo associativo del Terzo Settore, oltre che con il mondo accademico.

Vi è quindi la necessità che tale azione di decentramento operi per definire nuovi dipartimenti che si dovranno intrecciare con quelli oggi già esistenti.

Inoltre per non rischiare di perdere importanti competenze dobbiamo mettere in campo ciò che abbiamo definito processo di "accumulazione continua" delle risorse che incrociano la nostra Associazione, implementando quindi anche la funzione di "polo di attrazione e di intercettazione" di quanti vogliono mettere a disposizione della società la propria vocazione solidaristica e la propria esperienza.

A fianco di tale impegno è necessario agire, come già affermato, con maggiore determinazione ed efficacia, anche attraverso implementazioni organizzative, nel campo progettuale, italiano ed europeo, al fine di reperire risorse funzionali a mantenere le professionalità dei giovani che si formano all'interno delle nostre sedi, facendo in modo che contribuiscano alla crescita della nostra Associazione.

Da tali considerazioni emerge la necessità di un centro di formazione permanente che renda funzionali tali operazioni. A questo scopo siamo aiutati da nostre strutture interne come il CREEF e, nella prospettiva, da quelle collaterali quali la nuova Fondazione ISSCON.

Inoltre dobbiamo necessariamente implementare i nuovi sistemi di rete e di comunicazione per rendere più efficiente ed efficace la circolarità delle idee, delle informazioni, del confronto e dell'approfondimento sia all'interno che all'esterno della nostra Associazione al fine di realizzare il binomio arricchimento culturale-informativo con quello della dialettica democratica. Particolare riguardo deve essere poi rivolto al rapporto con i giovani, impegno già avviato con il sito a loro dedicato e che dovrà individuare nuovi strumenti e nuovi sviluppi.

Indispensabile, inoltre, una rivitalizzazione del ruolo della Consulta Giuridica, non solo come struttura di approfondimento, di analisi e di proposta, anche attraverso l'utilizzo di strumenti idonei alla massima circolazione delle idee, delle conoscenze e delle esperienze in tutto il corpo della nostra Associazione. Per meglio attuare questo importante compito si renderebbe necessario, e lo propongo, un più formale coinvolgimento della Consulta nella Presidenza Nazionale.

Infine, non possiamo più permetterci timidezza nella configurazione della Presidenza Nazionale, una timidezza che ci penalizza in termini di lentezza e ritardi nel processo di rinnovamento.

"Una Presidenza ampia, autorevole, arricchita dalla diversità di genere, da giovani quadri e dalle più svariate esperienze professionali", come recita il Documento Congressuale.

In questi giorni la eleggeremo con le caratteristiche sopra menzionate e, anche grazie alle proposte organizzative che abbiamo avanzato (Decentramento dipartimenti Nazionali – Nuovi dipartimenti - Consulta Giuridica), sarà una Presidenza stabile ed in evoluzione.

Una Presidenza che avrà il compito di accompagnare e guidare la Federconsumatori verso il processo di rinnovamento e di accrescimento appena descritto, rendendola sempre più forte ed autorevole, competente e preparata, attenta e sensibile.

Un impegno che vedrà sempre coinvolti tutti noi che, in questa Associazione, abbiamo condiviso energie, tempo, sacrifici, sudore, ma anche gioie e soddisfazioni. E che proprio per questo vogliamo vederla crescere, di più e sempre meglio. Ora qualcuno sorriderà, poiché anche stavolta ripeterò la frase che dico sempre: "siamo condannati a crescere", non solo perché aumentano le problematiche che siamo chiamati ad affrontare, ma perché la passione e la dedizione che mettiamo nel nostro lavoro è sempre più intensa. Come già detto, l'ho potuto constatare nei congressi territoriali e lo riscontro continuamente nel lavoro di ogni giorno.

Perciò mi sento di poter dire, con grande orgoglio, che la Federconsumatori che vedete oggi, già grande e forte, non è altro che un piccolo accenno di ciò che potrà diventare, anzi, sono sicuro che lo farà grazie alle vostra capacità, alle vostre competenze e, soprattutto, alla vostra grande generosità. Sappiamo per certo come sia labile il confine tra la presunzione e orgoglio ma non temete questo confine non è stato superato e quindi ripeto con enfasi siate orgogliosi di quello che fate. Siate orgogliosi di appartenere alla nostra.....vostra Federconsumatori!

