

Documento congressuale

IX Congresso Federconsumatori - APS
Assemblea Nazionale dei Soci Delegati

Federconsumatori

9-10-11
MAGGIO
2023

 **FACCIAMO
DIFFERENZA**
NUOVI DIRITTI, NUOVE TUTELE, NUOVA RAPPRESENTANZA

Hotel Continental
Viale Amerigo Vespucci, 40 - Rimini

Documento

per il IX Congresso Nazionale Federconsumatori

Rimini, 9 - 11 maggio 2023



Introduzione	3
1. Ruolo delle Associazioni dei consumatori	11
2. Nuove dimensioni di azione e rappresentanza	15
3. Collaborazioni	22
4. Riforma del consumerismo: dalla normativa alle strutture di verifica e controllo	26
Conclusioni	31

Il contesto attuale

I lavori congressuali di Federconsumatori si svolgono in un contesto molto complicato, sia sul piano nazionale che su quello internazionale.

Il Paese, appena riemerso dalla fase più acuta dell'emergenza pandemica da Covid-19, peraltro non ancora conclusa, affronta ora una grave crisi sociale ed economica, che ha tratto origine, all'indomani dei *lockdown*, dalle dinamiche innescatesi sui mercati internazionali con la ripartenza asincrona delle economie nei grandi macro-sistemi regionali. La conseguente modificazione competitiva dell'assetto della domanda e dell'offerta di materie prime, semilavorati e beni energetici, nonché dei servizi della logistica e di trasporto, ha inciso sulle catene di creazione del valore e ha generato, inoltre, forti spinte speculative, che sono ancora visibilmente operanti sui mercati. Le economie europee faticano a tenervi testa, mentre va maturando un certo sgretolamento delle convinzioni ultraliberiste sulla capacità del mercato di autoregolarsi sulle quali si era fondata la globalizzazione capitalistica dell'ultimo trentennio; questa oggi è rimessa in discussione dal vario ritorno di pulsioni politiche protezionistiche che accompagna e spinge politicamente la pratica della rilocalizzazione delle aziende e degli *asset* produttivi nei paesi di origine e la trasformazione delle catene di approvvigionamento, volta alla loro differenziazione e accorciamento.

La pandemia, inoltre, cambiando la normale circolazione delle persone, delle merci, dei capitali e dei servizi, ha incrinato le nostre certezze consolidate, mettendoci tutti di fronte a una realtà inimmaginabile per i cittadini europei del secondo Novecento, fatta di forti limitazioni delle libertà individuali ed economiche che avevano costituito i pilastri del mercato interno. Nel nostro Paese, che in Europa è stato il primo a essere duramente colpito dalla diffusione del virus, sono emerse le criticità del Servizio Sanitario Nazionale e il dualismo tra regioni dove esso è più oppure meno efficiente, mentre il triste elenco di decessi è stato, purtroppo, allungato da tanti uomini e donne tra il personale sanitario che si sono ritrovati spesso a combattere "a mani nude" la malattia, soprattutto nelle prime fasi della sua diffusione. Eppure, malgrado quest'evidente necessità di rafforzare il SSN in ogni sua componente (offerta ospedaliera, reti di emergenza e urgenza, medicina territoriale, integrazione socio-sanitaria e assistenziale, digitalizzazione, formazione e reclutamento del personale, condizioni di lavoro), si assiste alla prosecuzione di una politica di riduzione degli investimenti e di tagli ragionieristici alla spesa per contingenti esigenze di bilancio, che peggiorano la situazione per gli utenti in termini di disservizi, liste d'attesa impressionanti e una compartecipazione alla spesa che comporta spesso la corsa verso il privato e persino la rinuncia alle cure. Tagli che non fanno altro che incancrenire quella disparità di trattamento dei cittadini a seconda della loro residenza che andrebbe invece corretta e progressivamente eliminata e non incentivata, come appare nelle intenzioni del rischioso disegno costituzionale di autonomia differenziata.

L'inaccettabile aggressione russa all'Ucraina, poi, ha aggravato molto la situazione, alimentando l'esplosione di una vera e propria crisi energetica, che travolge i redditi fa-

Situazione di crisi economica ed energetica dopo la fase di emergenza pandemica

Criticità e disparità del Servizio Sanitario Nazionale in Italia

Aggravarsi della situazione a causa del conflitto in Ucraina

miliari, sconsigliata i bilanci delle imprese e impegna enormemente le finanze pubbliche dei Paesi europei, e in particolare dell'Italia, più di altri esposta commercialmente per la dipendenza da forniture estere di energia e materie prime. La guerra non solo ha riportato la sua atrocità nel cuore dell'Europa, seminando troppe vittime innocenti e milioni di profughi tra la popolazione civile, ma agita lo spettro della fame per tante popolazioni di altri Paesi, a causa delle limitazioni alle forniture di grano e cereali dovute al conflitto, che ha determinato, nei territori coinvolti, il ridimensionamento delle aree agricole utilizzabili e delle attività connesse anche per il prossimo futuro.

Forte competizione tra macro-sistemi politico-economici

Ma questa guerra, osservata quale manifestazione locale della competizione tra macro-sistemi politico-economici per l'espansione e la ripermittenza delle rispettive aree di influenza - che si manifesta anche in parte degli altri 58 conflitti "dimenticati" in corso nel mondo, di cui circa la metà ad alta intensità -, dimostra anche quanti pochi scrupoli si ponga la politica di potenza, a Oriente come a Occidente, e quanti e quali mezzi sia capace di adoperare per il perseguimento dei propri scopi. Anche per questo è prioritario che siano messe a tacere le armi e sia restituita la parola alla diplomazia, sotto l'egida delle istituzioni internazionali, a iniziare dall'Onu, che l'Italia dovrebbe stimolare senza sosta, osservando il dettato formale e sostanziale della propria Costituzione, che ripudia la guerra quale strumento di offesa agli altri popoli e di risoluzione delle controversie internazionali.

Conseguenze politiche

Emergere di politiche protezionistiche e di pulsioni sovraniste

È evidente come la pandemia da Covid-19, prima, e il conflitto russo-ucraino, dopo, hanno dimostrato in termini tangibili la stretta interdipendenza tra le economie a livello mondiale, mettendone in evidenza, al tempo stesso, tutte le potenzialità di collaborazione e interconnessione, ma anche le fragilità esistenti e le criticità di un percorso incompleto, a metà strada tra ambizioni di globalizzazione e rimpianti protezionistici. La tentazione di rifugiarsi in anacronistici sovranismi cova all'interno di molti Paesi europei e viene strumentalmente cavalcata da forze politiche populiste e di estrema destra, il cui consenso appare in crescita, come si è visto nelle ultime elezioni politiche in Italia.

Malcontento e malessere sociale, disuguaglianze e dualismi

Qui, le scelte politiche dei Governi passati non hanno adeguatamente alleviato il malcontento diffuso nel ceto medio e nelle classi popolari per le restrizioni subite e per il malessere sociale, finendo anzi spesso per assecondare l'allargamento della forbice delle disuguaglianze tra soggetti e territori forti e categorie e aree deboli, e hanno, anzi, contribuito a consolidare i dualismi tra zone interne e agricole e aree costiere e industrializzate, tra centri e periferie urbane, tra efficienza della P.A. e corruzione e infiltrazione malavitosa dilaganti, tra onesti pagatori e furbi evasori, tra vecchie ricchezze e nuove povertà. Si è andata così affermando una certa voglia di rivalsa e di protagonismo in Europa, alimentata ad arte da una propaganda che imputa a essa, al suo funzionamento e alle sue regole anche colpe da attribuire, invece, alle politiche nazionali. Questo miscuglio di sentimenti di rivincita e bisogno inascoltato di riscatto soggettivo hanno portato l'estrema destra al governo, poiché è riuscita a farsi collettore di queste istanze offrendo risposte semplici e dirette, seppur in gran parte velleitarie e contraddittorie, individuando volta per volta, per ciascun tema proposto alla pubblica attenzione, un nemico su cui sfogarsi: l'UE, i burocrati, gli immigrati, la Francia, i *gay*, i fannulloni...

Affermazione della destra politica

Sono invece state percepite come molto più sfocate le battaglie e le rivendicazioni di un centrosinistra che appare distante dalla parte laburista delle sue radici e sempre più svuotato di contenuti propositivi, capace sì di offrirne di meritevoli sui diritti civili, ma scontandovi anche molte incertezze legate ai diversi orientamenti culturali dei membri dei propri gruppi dirigenti; capace sì di interpretare bene il ruolo di amministratore accorto della cosa pubblica nei limiti dell'austerità del bilancio e di realizzare tanta avanzata programmazione dello sviluppo territoriale, ma mostrandosi lontano dall'incarnare la domanda di equità e giustizia sociale dei cittadini; cittadini sui quali è ricaduto sistematicamente il rigore di quei saldi di finanza pubblica che il centrosinistra non è stato in grado di cambiare, mentre governava, attraverso riforme fiscali adeguate e riforme del *welfare* socialmente sostenibili, risultando, per questo, incapace di formulare proposte efficaci e narrazioni di futuro positive e accattivanti intorno alle quali accrescere significativamente il livello del proprio consenso.

Le carenze del centrosinistra

Gestione della crisi

La crisi che viviamo, accompagnata da paura, incertezza sul futuro e rabbia, rischia di sfociare in una grande emergenza sociale. Le politiche del Governo in carica non aiutano a mitigare le contraddizioni, le disuguaglianze e le ingiustizie, anzi, al contrario, se continueranno nella direzione intrapresa non faranno che acutizzarle ed esasperarle. Come giudicare diversamente i provvedimenti fiscali iniqui, quali la *Flat tax* per il lavoro autonomo o l'innalzamento della soglia di circolazione del contante, mentre si ripristinano ed estendono i *voucher* per lavoro occasionale, emblema della precarietà e dello sfruttamento legalizzato, mentre si taglia la rivalutazione delle pensioni, anche non elevate, e mentre si abolisce di fatto il Reddito di cittadinanza per centinaia di migliaia di persone, senza offrire alcuna vera alternativa, in un contesto di perdurante elevata inflazione?

Dal Governo misure inique e inadeguate

Come qualificare la *social card* per le spese essenziali che i Comuni erogheranno, caritatevolmente, a poche famiglie, mentre si fa l'ennesima rottamazione di cartelle e pendenze col fisco per altri?

Come conciliare la limitazione trimestrale della durata degli sgravi in bolletta per le famiglie e la cancellazione dello sconto sui carburanti con la riduzione a contributo annuale *una tantum* della tassazione sugli extra-profitti delle aziende energetiche, riducendone il valore anziché consolidarla, rafforzarla ed estenderla ad altri settori? Come valutare l'aumento degli sgravi fiscali alle imprese per i loro costi energetici quando si nega la creazione di un Fondo di contrasto alla povertà energetica per le famiglie e non si dice neppure una parola per fermare i distacchi delle utenze a quanti non riescono a pagarle né si offre loro in soccorso la possibilità di una lunga rateizzazione delle bollette, dietro pubblica garanzia?

E cosa pensare, poi, dei provvedimenti lesivi della libertà e della dignità delle persone, come quello sul divieto di raduno, adottato con la scusa del fastidio per i *rave party* spontanei, ma in osservanza al portafoglio dei gestori dei locali d'intrattenimento? Cosa di quello ideologicamente integralista sui documenti di identità delle famiglie arcobaleno?

Logiche autoritarie...

O come considerare il cosiddetto Codice di condotta per le Organizzazioni umanitarie nei salvataggi in mare, che pretende di cambiare unilateralmente il diritto internazionale, che impone per via amministrativa multe pesanti, sequestri dei mezzi e lunghe

distanze d'approdo delle navi a un porto sicuro, trattandone il carico di esseri umani come fossero rifiuti pericolosi, senza curarsi che ciò possa privare di soccorso tanti uomini, donne e bambini, in cerca di scampo e di futuro?

... e tentazioni
secessioniste

E come accettare supinamente la manomissione costituzionale di questo progetto di Autonomia differenziata, equiparata non a torto dal prof. Gianfranco Viesti a una secessione fiscale delle regioni ricche del Paese, che abbandona a sé stesse quelle più in difficoltà, il Mezzogiorno, offerto in sacrificio sull'altare di un'incerta riforma presidenzialista?

Virata verso la
'democrazia'.
La politica del
Governo tra ricerca
del consenso e
promesse
elettorali

Stanno, dunque, prendendo piede nel Paese politiche e norme solo apparentemente e formalmente inquadrate nei parametri democratici. Un'analisi più attenta non fatica a scorgervi pericolose derive anti-libertarie e autoritaristiche: come abbiamo già avuto modo di denunciare, appare evidente come certi provvedimenti rispondano a esigenze e principi che nulla hanno a che vedere con lo sviluppo e l'equità e molto, invece, con l'approccio ideologico agli ambiti tematici di governo, riscontrabile già nel cambio di denominazione di alcuni ministeri, nella referenza esplicita a interessi di una parte sola della società, spinti fino alla tolleranza di comportamenti elusivi dei doveri di solidarietà fiscale del cittadino e dell'impresa, nell'autocelebrazione del potere nonché in un illusorio appagamento di vetusti spiriti nazionalistici, ammantati di vesti nuove.

Crisi del modello europeo

Ma la crisi che viviamo in Italia è, in parte, specchio di una profonda crisi d'Europa. In questo contesto, di fronte a prepotenti spinte contrapposte, si sono evidenziate le carenze del sistema europeo, delle sue strutture di governo e della sua mancanza di unità interna. Mentre sul piano internazionale si fanno sempre più forti le *lobbies* di interesse tra grandi potenze economiche, la vecchia Europa appare frammentata, divisa, spaccata al suo interno da improbabili e nostalgiche pulsioni nazionalistiche. Così divisa, l'Unione Europea arranca, tentando di conciliare la propria capacità di incidere a livello mondiale con il tentativo di tenere insieme realtà eterogenee e fortemente identitarie, mentre il resto del mondo avanza a passo sostenuto verso il progresso e lo sviluppo, usando mezzi più o meno leciti.

Necessità di
un processo
d'integrazione
europea orientato
a una vera e
propria unità
politica

È giunto il momento di comprendere la reale dimensione e portata della crisi del sistema economico globale; si tratta di un passo fondamentale che ciascuno Stato deve compiere, delegando alle istituzioni europee una parte maggiore di sovranità e d'autonomia in nome di uno sviluppo economico, sociale e politico più capace di determinare un cambiamento delle sperimentate logiche e dinamiche nelle relazioni internazionali: è giunto, cioè, il tempo della creazione degli Stati Uniti d'Europa.

L'esempio della Gran Bretagna, del resto, è un monito importante per i paesi euro-scetici o euro-insofferenti: ci dimostra non solo che nemmeno una grande potenza come l'Inghilterra può sopravvivere bene autonomamente all'interno del nuovo sistema globale, ma anche che a pagare il prezzo dell'isolamento sono soprattutto le fasce più deboli della società, le stesse che già oggi soffrono maggiormente le conseguenze della crisi bellica e post-pandemica. È questa l'amara lezione da cui possiamo e dobbiamo imparare che l'integrazione europea non è un processo di equilibri progressivi nei rapporti di forza tra governi nazionali e nazionalisti, ma piuttosto un processo di costruzione di una reale identità europea. Un'identità inclusiva e partecipata, che prende le mosse

dalla prima idea tracciata nel Manifesto di Ventotene, nel quale si delineava un'Europa libera e unita, ispirata ai principi di pace e libertà. Allora, come oggi, si auspicava una rivoluzione democratica d'Europa, in grado di dar luogo a una struttura dotata di parlamento e governo alla quale affidare ampi poteri, dal campo economico e sociale alla politica estera.

L'Europa dei padri fondatori

Sono molte le vicende che hanno messo in luce quanto siamo ancora lontani da questo obiettivo, non ultima la mancata accoglienza ai migranti in difficoltà, ostaggi dentro navi ferme nei nostri porti, respinti alle frontiere con la forza e lasciati esposti al freddo e alla fame in accampamenti improvvisati oltre il filo spinato del confine; profughi arbitrariamente selezionati in base alla provenienza, ridotti a merce di scambio e diventati strumenti di ricatto politico per affermare una sovranità vuota di prospettive, oltre che di umanità; risorse preziose per il futuro e sprecate da un'Europa miope, che invecchia e s'impoverisce progressivamente ogni anno, con la perdita di milioni di residenti e di lavoratori che non sa colmare con l'ingresso e l'integrazione dei migranti che respinge e di cui avrebbe, invece, grande bisogno.

La politica di solidarietà, cooperazione e unificazione delineata alle origini del pensiero europeista contrasta fortemente anche con le troppe differenze, disparità e dualismi che attraversano la nostra società, caratterizzata da una stratificazione sociale sempre più marcata e da una forte differenza di livello di sviluppo regionale, i cui estremi si allontanano pericolosamente, generando disuguaglianze incolmabili e inaccettabili. Disparità che riguardano ogni ambito dell'esistenza, dalla dimensione economica a quella dell'accesso ai servizi e ai beni di mercato, dalla qualità della vita all'esercizio dei propri diritti, dalle opportunità di formazione allo sviluppo pieno e completo delle proprie potenzialità. Disuguaglianze generate dall'evidente mancanza di un sistema di *welfare* e di un fisco equi e condivisi a livello comunitario, e aggravate da una crisi economica che diventa sempre più profonda.

I valori comuni di solidarietà, di equità e giustizia sociale, di cooperazione e sostenibilità

Valori comuni da difendere

In questa spinta agli estremi è fondamentale recuperare le dimensioni democratica e solidaristica in Italia e in Europa, chiamate ad assumere un ruolo da garanti e protagoniste nella transizione verso una società più equa, sostenibile, attenta ai diritti di tutti. Una transizione in cui non si deve lasciare indietro nessuno, che prima ancora di paletti, parametri e obiettivi in campo economico si deve prefissare valori inderogabili da rispettare, diffondere e coltivare, e da rendere globali.

La coraggiosa lotta delle donne iraniane e dei giovani, che al motto "Donna, Vita e Libertà" hanno rischiato e immolato la propria esistenza, affrontando i proiettili e le carceri, gli stupri, le torture e poi le forche di un'ottusa "Polizia morale" per sfidare e per cambiare un regime oscurantista e oppressivo che li priva del loro futuro, lotta che è però ancora poco supportata dalle istituzioni e molto sottovalutata nei media; il vergognoso disimpegno delle forze internazionali in Afghanistan, che è stato rimesso nelle mani del fanatismo talebano; l'ambiguità mostrata nella tragica guerra civile siriana, trasformata in teatro di scontro tra potenze straniere schierate variamente a sostegno di fronti opposti, in un conflitto ultradecennale che ha già causato decine di migliaia di vittime e milioni di profughi; l'abbandono dei curdi alla repressione violenta del governo turco, negando loro la solidarietà internazionale che avevano finalmente meritato per

La voce debole dell'Europa nel mondo per le battaglie di civiltà

aver eroicamente resistito e combattuto contro lo Stato islamico dell'Isil-Da'esh; l'incapacità di fermare la guerra nello Yemen, alimentata da forniture di armi che i governi europei e quello italiano non proibiscono, come dovrebbero; la debolezza mostrata da molti governi in pandemia, quando gli interessi economici delle case farmaceutiche hanno prevalso sull'esigenza di garantire il vaccino a tutta la popolazione, soprattutto quella dei Paesi più poveri; la deforestazione dell'Amazzonia sotto la passata presidenza Bolsonaro, non contrastata da misure sanzionatorie o dissuasive, malgrado la lotta e gli appelli delle popolazioni indie (solo a dicembre scorso l'UE ha introdotto un divieto d'importazione di prodotti provenienti, in generale, da aree disboscate); e poi lo scandalo dei mondiali in Qatar, che ha dimostrato come, in nome dell'immenso giro di affari derivante da tale evento, si potesse passare sopra a uno sfruttamento selvaggio dei lavoratori, che illegalità e corruzione non possono coprire, come si potesse passare sopra alle violazioni dei diritti e di ogni basilare principio democratico in cui sono stati costruiti gli stadi e in cui vive abitualmente il paese che ospita l'intera manifestazione, che "onorevoli" mazzette e convenienti connivenze di alcuni politici italiani ed europei non possono cancellare: queste sono solo alcune delle vicende in cui il silenzio e l'impotenza dell'Europa si sono avvertite e si avvertono ancora, con grande amarezza e delusione.

Le sfide da cogliere

Ci sono ancora molte sfide, determinanti per il futuro e per lo sviluppo della democrazia, in cui l'Europa potrà fare la differenza: prime fra tutte, quelle della transizione ecologica e digitale. In questi ambiti l'UE potrà e dovrà fornire un forte impulso, attraverso un importante e consistente programma di investimenti che ne garantiscano non solo la realizzazione, ma anche criteri di accesso sostenibili, equi e solidali.

Transizione ecologica ed evoluzione digitale: due ambiti fondamentali in cui l'Europa deve fare la differenza

L'evoluzione digitale è un ambito fondamentale in cui non è possibile perdere altro terreno. Anzitutto perché la partita tra tecno-entusiasti e tecno-scettici, che appare ormai sbilanciata a favore dei primi, fa emergere la necessità di rimediare al divario di conoscenze e competenze e di accessibilità alle infrastrutture e ai servizi digitali, attivando politiche per colmare il *digital divide* che colpisce interi gruppi sociali e territori nel nostro Paese, in Europa e nel mondo. L'immenso potenziale per le attività economiche e le relazioni sociali delle tecnologie digitali non deve finire per rappresentare la nuova maniera attraverso cui si impone il dominio di alcuni sui molti, la supremazia di sistemi che dispongono delle risorse e della scienza su altri costretti a dipenderne, il solco che traccia la frontiera tra inclusione ed esclusione sociale, tra classi e generazioni.

Governo dei processi d'innovazione digitale, pari opportunità di accesso alle reti, cybersicurezza e controllo dei dati: le nuove frontiere della democrazia

Occorre, perciò, dotarsi di regole e di un governo efficace dei processi di innovazione, capace di assicurare a tutti i necessari investimenti, sia in termini di realizzazione delle opere che di formazione ed educazione delle persone all'uso consapevole e alla sufficiente padronanza delle nuove tecnologie. Su questo piano, si rivela importantissimo anche il ruolo di vigilanza e di tutela dei più deboli che le Associazioni dei consumatori sono chiamate a svolgere.

È, inoltre, necessario vigilare sulla cybersicurezza, sul controllo delle reti pubbliche e delle piattaforme tecnologiche, convogliando il progresso tecnologico sui binari dell'equità e della trasparenza: è in questo campo, infatti, che oggi si sviluppa la democrazia. È sempre più evidente come, dietro l'apparente patina di democrazia, si nascondano

insidiosi ed invadenti strumenti di controllo e condizionamento, capaci di influenzare abitudini e scelte attraverso il possesso delle informazioni e la capacità del loro trattamento.

Saper comprendere e governare il mondo dei dati, le sue dinamiche e il suo potere richiede strumenti adeguati, mezzi e competenze specifiche: in tale contesto è chiaro come solo un intervento europeo, più che un limitato intervento a livello nazionale, possa incidere davvero, mantenendo elevato il livello di guardia nel rispetto dei diritti, della *privacy* e della legalità.

Altro fronte su cui non si può restare indietro è quello della transizione energetica: l'obiettivo non è solo quello di consentire ai cittadini europei di accedere a energia pulita e a basso costo, quanto piuttosto quello di mettere in sicurezza il futuro del pianeta, consentendo e favorendo uno sviluppo sostenibile a tutti i Paesi, condividendo conoscenze, competenze e mezzi per bruciare le tappe di un processo d'industrializzazione lungo e inquinante. Questo è un tema che mobilita le nuove generazioni, le quali compattamente, in moltissime nazioni, partecipano a movimenti che dialogano tra loro e lanciano insieme un grido allarmato che i governi devono saper raccogliere, e non certo stigmatizzare e minacciare di repressione, come superficialmente fanno, a volte, alcuni politici italiani.

Una politica energetica lungimirante e "illuminata" che appare ancora distante da quella attuale, in cui nemmeno si riescono a raggiungere accordi soddisfacenti e a creare le opportune sinergie, utili ad esempio per rendere accessibile il costo del gas ai cittadini europei. La questione energetica non si deve trasformare nell'ennesima occasione sprecata o, peggio, nella dimostrazione dell'incapacità o mancata volontà dei paesi europei di definire pratiche di acquisti comuni, propedeutiche alla condivisione e armonizzazione delle politiche in campo energetico, e non solo in questo: sarebbe un altro fallimento degli obiettivi di unificazione e cooperazione europea, tale da determinare il progressivo isolamento e la conseguente marginalizzazione delle politiche economiche e di sviluppo dei singoli Paesi.

Mercato energetico e tutele in Italia

Del resto, è proprio la crisi attuale che dimostra come sia arrivato, forse, al capolinea un modello che, in Italia e in Occidente, ha inteso affidare quasi completamente al mercato la produzione, l'approvvigionamento e la distribuzione dell'energia e la libera determinazione dei suoi prezzi, attribuendo compiti di regolazione ad Autorità, però, incapaci, per dimensione operativa, di intervenire efficacemente sulle sue dinamiche internazionali, limitandosi a fotografarne gli effetti e prenderne atto, al più mitigandoli timidamente. Infatti, piegati a queste logiche e condannati al malfunzionamento, neppure i regimi particolari di tutela, peraltro prossima al termine per mera convenzione politica, hanno preservato i cittadini dall'aumento esponenziale dei prezzi e delle tariffe, che si è riverberato pesantemente su tutti i generi di consumo; aumenti dei prezzi il cui motore primo è dato dai profitti perseguiti e cresciuti a dismisura, che secondo l'ultimo rapporto Oxfam sono responsabili per due terzi del valore del loro incremento.

Autorità, dunque, strutturalmente inidonee a garantire una vera tutela dei consumatori, i quali sono i destinatari e fruitori di quei beni energetici che oggi, per la loro importanza vitale, possono essere qualificati a pieno titolo come beni comuni fondamentali, beni

Una politica energetica "illuminata" per un futuro sostenibile e inclusivo

La pianificazione energetica che non c'è: tra transizione ecologica, dinamiche internazionali e limiti delle Autorità

I grandi numeri
della povertà
energetica

attraverso i quali si realizzano diritti di cittadinanza. Eppure, secondo l'ultimo rapporto Caritas, nel nostro Paese circa dieci milioni di persone versano in una condizione di povertà energetica, non sono cioè in grado di provvedere autonomamente o adeguatamente alla conservazione in fresco o alla cottura del cibo, alla corretta pulizia di indumenti, ambienti, suppellettili, al riscaldamento o raffrescamento dell'abitazione, di soddisfare, insomma, bisogni elementari. Sono cittadini che andrebbero tutelati attraverso politiche appropriate, quale la creazione di un apposito Fondo di contrasto della povertà energetica, che non si limiti soltanto a fornire loro un aiuto monetario nella spesa per i consumi energetici, ma li renda partecipi degli obiettivi della transizione energetica, supportandoli negli interventi di riqualificazione abitativa che, diversamente, non potrebbero permettersi.

Ripensare la
disciplina del
mercato
energetico,
dall'approvvi-
gionamento alla
distribuzione, e la
tutela dei cittadini

La crisi ha reso evidente che occorre pensare e disporre ancora di forme di disciplina dell'accesso all'energia maggiormente governate dalla mano pubblica, soprattutto a difesa dei cittadini più deboli e dei servizi indispensabili. Tali discipline possono comunque essere assicurate anche all'interno di logiche e sistemi concorrenziali, soprattutto se adottate in una dimensione comune europea, per esempio attraverso la fissazione di parametri di commisurazione dei prezzi ponderati sui costi delle diverse fonti e modalità di approvvigionamento energetico, e sulla fissazione di limiti alla loro oscillazione nel mercato, così com'è pacificamente possibile fissare, ad esempio, le soglie di usura per l'aumento dei tassi d'interesse nel mercato creditizio e finanziario.

Valore
democratizzante
e inclusivo della
generazione
distribuita e
delle Comunità
energetiche

Anche per questo non possiamo che guardare con favore allo sviluppo della generazione diffusa attraverso le fonti rinnovabili, alla costituzione di adeguati ambiti omogenei distrettuali di distribuzione, attraverso reti intelligenti, e alla creazione delle Comunità energetiche, che ci proiettano verso un modello più democratico di produzione e consumo. Allo stesso tempo bisogna favorire la ricerca scientifica e tecnologica orientata all'individuazione e all'uso di nuove fonti sostenibili (hanno suscitato una certa speranzosa aspettativa, sebbene non a breve termine, le più recenti sperimentazioni in America sulla fusione nucleare), lo studio di tecnologie di accumulo, a iniziare da quelle basate sull'utilizzo dell'idrogeno. Su quest'ultimo, in particolare, il nostro Paese dovrebbe investire molto di più di quanto non sia stato deciso di fare attraverso il PNRR, il Piano nazionale di ripresa e resilienza, che appare rinunciatario proprio rispetto a quel che può rappresentare un'opportunità di emancipazione energetica dell'Italia e di sviluppo innovativo della sua capacità industriale.

1. Ruolo delle Associazioni dei consumatori

Evoluzione dello scenario

Nello scenario appena descritto, stravolto dalla rapidità di mutamenti caratterizzati da molteplici interventi sempre più innovativi e complessi, si annida il seme di una profonda crisi di certezze, che mette in discussione abitudini e convinzioni. È proprio in tali frangenti che si fa più forte e necessaria l'affermazione di sistemi valoriali nei quali rifugiarsi e riconoscersi, per cui battersi e attorno a cui costruire comunità. Un ruolo importante e insostituibile, in tal senso, spetta al corpo collettivo dei consumatori attivi, che con la loro azione, con la loro ricerca e il loro senso di comunità possono dare un contributo reale in direzione del cambiamento.

Nel nuovo contesto sociale, alla luce anche delle politiche di un Governo che, nonostante le promesse da campagna elettorale, non potrebbero essere più distanti e meno attente alle esigenze della collettività e alla tutela delle fasce più deboli della popolazione, si fa ancora più determinante il ruolo delle Associazioni dei consumatori nel rappresentare le istanze dei cittadini.

Si tratta di una funzione essenziale, che mira a riequilibrare ingiustizie e contrastare disuguaglianze. Ma rappresenta anche un lavoro di continua ricerca, approfondimento e studio: per svolgere bene e seriamente il nostro compito, infatti, dobbiamo essere capaci di cogliere gli aspetti più rilevanti, rischiosi o promettenti che emergono nelle pieghe della società.

Siamo il termometro della società civile, rappresentiamo le sue necessità, rispondiamo alle sue richieste di tutela, scorgiamo bisogni emergenti, minacce e prospettive.

Basta guardare agli anni più recenti per capire come si sia evoluto rapidamente e spesso bruscamente il nostro ambito di intervento. I problemi che fino a qualche anno fa sembravano inediti sono stati spazzati via dal rapido sviluppo della tecnologia, dalla capillare diffusione delle reti, dalla pervasività e invadenza dei mezzi di comunicazione. Ci siamo così trovati ad operare non più solo nel campo dei contratti e del diritto all'accesso, ma anche in quello della tutela della *privacy*, del diritto all'oblio, dell'educazione all'uso consapevole della rete per il contrasto a truffe sempre più sofisticate, alla diffusione delle *fake news* e dei sempre più evoluti *deep fake*.

Una trasformazione veloce e spesso radicale che tocca molti ambiti, ad esempio quello del risparmio, in cui si è passati rapidamente dai "tradizionali" canali di investimento al *trading online* e all'investimento in *bitcoin*, ma che oggi vede l'intero mondo creditizio e dell'intermediazione finanziaria investito da un cambiamento poderoso, che riguarda l'evoluzione degli strumenti *fintech* a disposizione degli operatori economici e delle piattaforme di scambio, che investe l'operatività e la stessa dimensione organizzativa delle banche, rischiando di creare nuove disparità di accesso ai servizi.

Per non parlare di quella che sarà una vera rivoluzione in ambito di tutela, nonché di teorizzazione e definizione stessa dei diritti: la realtà virtuale, il metaverso. È una dimensione nuova, che amplia enormemente i nostri campi d'azione; ma il metaverso è anche luogo d'elezione di una crescente astrazione dei rapporti sociali, sempre più spesso mediati da *social network* e canali telematici. Si tratta di una nuova frontiera che ci è imposto di non lasciare inesplorata e priva di presidi di legalità e che richiede,

Un contesto sociale sempre più complesso, in cui le AA.CC. devono saper incidere sui cambiamenti e dare voce e rappresentanza alle istanze sociali dei più deboli

Nuovi diritti emergenti e nuove dimensioni di tutela

La nuova dimensione del metaverso

perciò, un rafforzamento della nostra presenza, dedicandovi le opportune risorse. Si tratta, inoltre, di un nuovo spazio virtuale in cui estendere la nostra attività di tutela, che ci consentirà di avvicinarci a fasce di utenza sempre più giovani e che richiederà, pertanto, un aggiornamento dei nostri strumenti e dei nostri linguaggi.

I settori citati sono solo alcuni esempi, che ben rappresentano, però, sia l'elevato grado di innovazione dei problemi che ci troviamo a fronteggiare, sia l'alto livello di competenze necessarie per affrontare al meglio le nuove sfide. Allo stesso tempo, in questo contesto in rapido mutamento, dobbiamo lottare per mantenere e aggiornare i diritti acquisiti, continuamente rimessi in discussione dall'evoluzione del mercato e da rinnovate spinte delle aziende a perseguire i propri interessi anche a discapito dei consumatori e degli utenti.

Ci troviamo a svolgere, quindi, una complessa azione di scoperta e di riaffermazione, in continuo equilibrio tra il passato più vicino, il presente ed il futuro. Ecco perché dobbiamo essere capaci di una grande sensibilità e di una ampia capacità di visione, che ci permetta di non limitarci a comprendere i problemi, ma di dotarci prontamente degli strumenti necessari per affrontarli.

Funzione dell'organizzazione

Per fare questo in modo efficace, credibile e preparato bisogna lavorare anche e soprattutto al nostro interno, per costituire un fronte di rappresentanza maggiormente unito. In questo senso, dobbiamo mirare a costituire un movimento comune, che sia allo stesso tempo forte, affidabile ed autorevole. Un movimento che già esiste, ma che non ha mai colto del tutto la sua ambizione di affermazione e di costituzione attraverso forme di rappresentanza organizzata. Il nostro ruolo, quindi, è anche quello di far comprendere e guidare i cittadini, i consumatori, verso la costituzione di un movimento per il riconoscimento dei loro diritti, portandoli ad assumere una funzione attiva e determinante.

Il consumerismo può cominciare a proporsi l'obiettivo di un suo concorso alla realizzazione di una maggiore democrazia economica, attraverso forme di partecipazione delle rappresentanze qualificate dei consumatori ai processi di *governance* dei soggetti gestori dei servizi di interesse pubblico, in genere partecipati dalle istituzioni locali o affidati in regime di concessione a soggetti privati, sostanziando meglio, così, anche il dettato normativo della L. 244/07. È opportuno, in tale direzione, provare anche a promuovere per via negoziale la costituzione di comitati di sorveglianza dei consumatori in grado di interloquire costantemente e condizionare le scelte delle aziende e dei loro raggruppamenti, rendendole più trasparenti nel loro impatto sulla vita associata delle persone.

In una società in cui la dimensione dell'individualità e del mercato hanno assunto una chiara prevalenza, dobbiamo diffondere nei cittadini consumatori la consapevolezza del loro "potere contrattuale", della loro forza e della possibilità di far deviare le regole e le tendenze di mercato verso pratiche e orientamenti più corretti, trasparenti e sostenibili. È questa la svolta che, tutti insieme, siamo chiamati a compiere, per dare un vero impulso e un significato tutto nuovo a quelli che, a volte con superficialità e con una certa noncuranza, definiamo genericamente diritti dei consumatori.

Questo obiettivo si può raggiungere dispiegando appieno tutte le potenzialità della nostra funzione di associazione di promozione sociale e di associazione di rappresentanza

Diritti acquisiti e nuove loro declinazioni: agire per la ricerca di un corretto equilibrio tra passato, presente e prossimo futuro

Verso una più compiuta realizzazione della rappresentanza e della democrazia economica

Un corpo collettivo di cittadini - consumatori attivi, sempre più consapevoli dei loro bisogni e del loro potere contrattuale e democratico

dei cittadini e dei consumatori. È ora che l'opinione pubblica, le altre Organizzazioni, il Governo e gli enti locali ci guardino con uno sguardo nuovo: troppo spesso, le Organizzazioni che difendono e rappresentano i diritti dei consumatori vengono viste come semplici strutture di servizio, utili a risolvere un problema, a soddisfare un'esigenza, ad affermare una propria rivendicazione. Uno sguardo superficiale e limitato, che si circonda a una parte, pur importante, della nostra attività, ma che nel caso della Federconsumatori risulta del tutto riduttivo.

La nostra Associazione, infatti, da sempre declina la sua attività su due versanti, entrambi importanti e vitali: l'assistenza ai cittadini e l'attività politica di rappresentanza. Una duplice vocazione, una dualità intrinseca nel nostro ruolo: un versante non può essere disgiunto dall'altro senza che, entrambi, perdano un po' del loro significato e della loro forza. La raccolta delle segnalazioni degli utenti, l'attività di denuncia nei confronti di aziende ed enti che non rispettano i diritti in ambito consumeristico, l'educazione al consumo e il sostegno nelle scelte quotidiane da compiere, in tale contesto, trovano il loro naturale sbocco nella promozione di iniziative legislative, proposte, battaglie per il riconoscimento di nuovi diritti emergenti. Passando da una prospettiva singola a una più ampia visione collettiva possiamo dare voce e rappresentanza, a livello politico e istituzionale, alle istanze dei cittadini, creando nuovi spazi di tutela laddove non esistono o ancora non se ne percepisce la necessità.

La nostra duplice azione: tra assistenza e azione politica

Dai bisogni individuali a una visione collettiva

Sono le grandi battaglie di cui siamo stati e siamo promotori, dalla tutela dei risparmiatori traditi dalle banche di fiducia alla lotta contro il mostro dell'usura che affligge tante persone e piccoli imprenditori, dal contrasto dell'affarismo che specula sulla salute delle persone al raggiro degli utenti delle *utility* per abuso di clausole vessatorie, sono battaglie come queste, per non citare che pochi esempi, che dimostrano qual è il nostro spazio di intervento nella società e in che modo si deve sviluppare il nostro ruolo di protagonisti dell'azione sociale.

Caratteristiche di Federconsumatori

Seguendo questa chiave di lettura è evidente quanto sia importante rendere chiaro ai cittadini quali sono le peculiarità e le caratteristiche della Federconsumatori, qual è la nostra storia, quali sono i nostri valori, quali i nostri obiettivi.

Nel variegato panorama delle Associazioni dei consumatori ci siamo sempre distinti per trasparenza, correttezza, affidabilità, elevata rappresentatività e capillare diffusione sul territorio nazionale. Il nostro lavoro di assistenza alle persone che affidano a noi la tutela dei loro diritti, calpestati spesso da soggetti potenti e distanti, ha potuto giovare di questi connotati distintivi, insieme alla competenza e alla passione militante dei nostri quadri e attivisti, rendendoci quel che siamo: l'organizzazione più accessibile per i cittadini, i lavoratori, i pensionati, i giovani, le famiglie, i quali possono contattare direttamente, in modo abbastanza agevole quasi ovunque in Italia, una nostra sede, ufficio o recapito, in cui trovano operatrici e operatori in carne e ossa, non soltanto virtuali, disponibili all'ascolto, al consiglio, all'aiuto concreto; operatori in grado di connettersi immediatamente a una rete organizzativa nella quale si trovano le migliori professionalità, capaci di supportare in ogni fase la trattazione dei problemi e lo svolgimento delle azioni più opportune di tutela individuale, plurima o collettiva.

Professionalità, affidabilità e l'impegno di Federconsumatori al servizio dei cittadini

Una rete capillare di sportelli che garantisce tutela e ascolto diffusi

Tesseramento ed
elevato
turn over di
associati

È per questo che il numero delle procedure rituali e irrituali gestite e l'incidenza degli esiti positivi conseguiti da Federconsumatori nel suo complesso sopravanzano di gran lunga quello delle altre Associazioni, e in qualche caso persino il loro intero dato cumulativo. Per queste ragioni i nostri associati, che ci sostengono materialmente con la sottoscrizione della tessera, si contano realmente a decine di migliaia ogni anno, pur con un elevato *turn over*, poiché scontiamo la difficoltà pratica della loro fidelizzazione in un ambito di rappresentanza in cui è la soluzione a un problema concreto e occasionale a giocare la parte più importante nel contatto e nel rapporto tra le persone e l'Organizzazione.

Tutto questo è segno della fiducia dei cittadini nei nostri confronti e della riconoscibilità della nostra Organizzazione, della sua credibilità, ma anche della rispettabilità che i suoi gruppi dirigenti, i volontari, gli operatori, i militanti hanno saputo guadagnarsi sul campo: un patrimonio enorme, che abbiamo tutti la responsabilità di custodire gelosamente e accrescere ancora.

I valori di equità
sociale, inclusione,
solidarietà e
partecipazione ci
guidano nel
contrasto alle
disuguaglianze

Ma la nostra grande forza sono i valori che ci guidano, i principi di equità sociale e inclusione, la nostra forte vocazione democratica, partecipativa, solidaristica.

Nella nostra iniziativa e proposta abbiamo sempre prestato un'attenzione particolare al contrasto delle disuguaglianze sociali, economiche e ambientali e alla tutela delle fasce più deboli della società. L'equità parte dal diritto a un lavoro e un reddito dignitoso, da una formazione inclusiva e di qualità, dall'accesso alle cure, alla qualità dell'abitare e alle opportunità della vita di relazione: perciò su questi campi intendiamo intensificare ancor di più la nostra attività, avanzando proposte e promuovendo iniziative, anche insieme al sindacato, ad altre associazioni e forze sociali organizzate, che proiettino il Paese verso un futuro più giusto, utilizzando gli spazi di sovrapposizione che si offrono all'azione comune, nel rispetto della specifica funzione rappresentativa di ciascuna organizzazione.

2. Nuove dimensioni di azione e rappresentanza

Osservare i cambiamenti

Abbiamo analizzato ampiamente come le evoluzioni tecnologiche e sociali in atto stiano cambiando le attitudini e le preferenze dei consumatori, modificandone la percezione dei bisogni e il loro ordine di priorità. Noi siamo chiamati a partecipare attivamente a questo cambiamento, promuovendo l'educazione dei cittadini al consumo consapevole e all'economia circolare e creando presupposti per lo sviluppo normativo di tali elementi.

Allo stesso tempo dobbiamo potenziare la nostra capacità di generare opinione, di influenzare gli orientamenti delle persone e le decisioni delle organizzazioni d'impresa e delle istituzioni. Dobbiamo agire con maggiore incisività, infatti, per la costruzione di consapevolezza, anzitutto con l'elaborazione di un pensiero e di uno stile di vita improntato all'idea di sostenibilità e circolarità. Oggi, davanti alla continua evidenza dei danni causati dal cambiamento climatico e dall'inquinamento, è diventato davvero necessario adottare modelli di consumo che vadano oltre la concezione della fruizione e del beneficio immediati, ma si proiettino nel futuro, analizzando le conseguenze e le potenzialità racchiuse in ogni nostro piccolo gesto. Si tratta, in questo senso, di costruire una nuova narrazione, fondata sul diritto a un consumo socialmente ed ecologicamente sostenibile.

Il fattore convenienza è sicuramente ancora l'elemento determinante, per larga parte della popolazione, nella scelta che ne orienta i consumi, soprattutto alla luce della perdita del potere di acquisto dovuta ai continui e ormai insostenibili rincari. Per questo non possiamo limitarci a teorizzare l'opportunità di privilegiare la qualità rispetto alla quantità, ma dobbiamo batterci sul piano della politica economica affinché stipendi, salari e pensioni siano adeguati ai tempi che viviamo, e perché si prevedano strumenti di sussidio efficaci per le fasce meno abbienti e quelle più vicine al rischio povertà, che si declina in maniera sempre più diffusa in povertà energetica e povertà alimentare. Agendo su questi fronti, il consumo consapevole e responsabile potrà veramente affermarsi e dispiegare meglio i suoi effetti sul mercato e sulla società.

Agire nel cambiamento

In questo contesto dobbiamo essere osservatori e protagonisti del cambiamento, aprendo le nostre prospettive ed estendendo il nostro raggio di azione a nuovi temi, finora del tutto o in parte inesplorati, benché emergenti, per mancanza di competenze specifiche o per carenza di attenzione da parte della società e delle istituzioni. Dobbiamo diventare promotori di temi da portare all'attenzione dell'opinione pubblica, accendendo i riflettori su quelle zone d'ombra che, per interessi economici o per volontà politiche, sono volutamente trascurate, quali, ad esempio:

- l'accesso alle reti e ai servizi: spesso inclusione è sinonimo di accessibilità. Sono ancora molte le aree del Paese e le fasce di popolazione che risultano completamente escluse da servizi essenziali, *in primis* la rete internet. Forse proprio durante la pandemia abbiamo compreso appieno l'importanza di accedere alla rete e poter lavorare

Recepire e rappresentare nuovi bisogni, generare opinione, promuovere modelli di consumo improntati alla sostenibilità

Nuovi ambiti di intervento e nuove sensibilità

Accesso alle reti come sinonimo di inclusione

o fruire della didattica a distanza, così come di tutti i contenuti didattici ed educativi oggi disponibili *online* e di tutte le potenzialità relazionali. La possibilità o meno di connettersi genera, e consolida, forti disparità, in termini di competenze ancor prima che in termini economici.

Incidere sulle politiche giovanili e dell'istruzione. Missione educativa unitaria e omogenea della scuola pubblica

- Le politiche giovanili: dare spunti, sbocchi e prospettive ai ragazzi è fondamentale per il futuro. Per questo è importante educarli alla sensibilità verso i temi del consumo, magari facendone oggetto d'insegnamento scolastico, ma è anche importante garantire loro il diritto allo studio e l'accesso alla cultura per tutti, soprattutto per chi ha meno mezzi. Allo stesso tempo dobbiamo batterci per una scuola pubblica di qualità, democratica e inclusiva, che disponga delle opportune professionalità e di fondi adeguati per la formazione del cittadino consapevole, partecipe e responsabile, in una missione unitaria e omogenea per l'intera collettività nazionale, contrastando ogni suo svilimento a mere funzioni strumentali al mercato del lavoro o, peggio, al provincialismo culturale, che è foriero di ulteriori disparità, sulla base di un'equivoca interpretazione dell'autonomia regionale differenziata.

Gender gap e disuguaglianze da abbattere

- Donne e *gender gap*: da anni ci troviamo ad affrontare il tema della disparità uomo/donna da diversi punti di vista, come quello retributivo, quello dei diritti legati alla maternità, quello della salute e, da ultimo, quello della grave differenza di prezzo, nei mercati, tra “prodotti maschili” e “femminili”. Abbattere tali differenze è un passo di civiltà, per il quale vale la pena battersi.

Diritti dei migranti e integrazione

- I diritti dei migranti: non si parla mai del fatto che la loro piena integrazione passa per la definizione di politiche di accoglienza e di integrazione, cioè per il riconoscimento dei loro diritti di cittadini e di consumatori, che noi siamo chiamati a rappresentare, anche attraverso l'opportuna formazione.

Accesso alle cure e tutele sociali da garantire paritariamente ovunque

- Le politiche sociali e della salute: il *welfare* di prossimità, nella forma della sussidiarietà orizzontale tra pubblico e privato, è la dimensione concreta nella quale i cittadini trovano opportunità e sostegni, ma spesso scontano disservizi, difficoltà di accesso, disparità di condizioni quali-quantitative, e si trovano anche esposti a un rapporto con un mercato particolare dei servizi alla persona, in cui non sono infrequenti forme di raggirio e di violazione delle regole che investono aspetti delicati dell'esistenza individuale e collettiva. È forse la dimensione in cui la funzione della tutela e quella della rappresentanza degli utenti coincidono più direttamente.

Qualità della vita: una nuova attenzione alle esigenze dei cittadini

- La qualità della vita: nelle città, nei centri urbani è l'insieme delle politiche pubbliche e della programmazione territoriale e urbanistica che, spesso, fa la differenza e demarca le aree del malessere, in particolare per le categorie sociali più deboli, nelle periferie, per i giovani, per gli anziani. Si aprono spazi importanti di dialogo con altre rappresentanze sociali e del Terzo Settore, ad iniziare dall'Auser e dal Sunia, nella promozione di iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita dei cittadini, con la dotazione di servizi sociali, abitativi, ambientali, culturali, ricreativi, dei quali essi devono poter fruire alle migliori condizioni di accesso, di sicurezza, di qualità e di costo e devono poter partecipare, attraverso loro rappresentanti, alla redazione e alla vigilanza del rispetto, da parte dei gestori, delle carte dei servizi che li accompagnano.

Collaborare con altre espressioni della società civile per garantire legalità e sicurezza

- La legalità e la sicurezza: la presenza della criminalità organizzata condiziona la vita sociale del Paese, il funzionamento della Pubblica Amministrazione e il normale svolgimento delle attività economiche, con grave danno per la qualità della vita dei cittadini. Fenomeni ricorrenti o emergenti quali la corruzione, la manomissione degli

appalti, i reati ambientali, lo sfruttamento del lavoro agricolo, il sovraindebitamento e l'usura, il gioco d'azzardo, la contraffazione e il contrabbando... Sono ambiti d'azione di tutela che riguardano ormai l'intero Paese, non soltanto alcune sue aree, e richiedono un nostro rinnovato impegno che, oltre all'attività di difesa dei consumatori direttamente colpiti, chiama le loro associazioni a mettere in campo una rete di relazioni collaborative tra diverse espressioni della società civile e le istituzioni.

Riorganizzazione

Per fare tutto ciò, ampliando gli orizzonti del nostro campo di attività e implementando quelli esistenti, dobbiamo operare un'attenta riorganizzazione dall'interno, che coinvolga tanto la Federconsumatori quanto l'intero sistema di rappresentanza delle Associazioni dei consumatori.

Dal punto di vista della nostra Associazione è importante dare nuova vitalità e dinamismo al nostro senso di comunità e di appartenenza. Creare sinergie, condividere esperienze, promuovere campagne congiunte e partecipate: sono solo alcuni degli elementi utili a rafforzare l'unità al nostro interno, riattivando e dando pieno senso alla nostra funzione politica e sociale di persone che si sentono e sono, al contempo, propulsori e agenti del cambiamento.

Questa dimensione sociale si integra con quella organizzativa, ma è addirittura preminente rispetto a essa: è il senso del nostro agire e, insieme, il nostro carburante.

Consapevoli di questo, dobbiamo rafforzare e rendere maggiormente coesa la nostra Organizzazione: la condivisione di intenti e di valori, da sola, può non bastare. Quello che ci manca, a volte, è proprio la visione di insieme, la capacità di superare campanilismi formali più che sostanziali e raggiungere, uniti, i grandi obiettivi che ci prefiggiamo. Questo non significa annullare le proprie peculiarità, bensì farle entrare a far parte di un sistema più ampio, unitario e coordinato, in cui ogni esperienza virtuosa possa contribuire al miglioramento dell'Organizzazione nel suo insieme.

È necessario svolgere, dall'interno, attività di formazione di tipo identitario e sviluppare una vera disciplina di organizzazione, non intesa in senso rigido e autoritario, ma con lo spirito di portare unità e partecipazione alle scelte dell'Associazione. È con questo spirito e con questa visione che intendiamo portare avanti i lavori che coinvolgono la struttura dell'Organizzazione e la definizione dei regolamenti.

Nell'ambito della Conferenza di Organizzazione abbiamo avviato un importante percorso di profonda riorganizzazione dell'Associazione, che non si limiti alla mera opera di manutenzione delle strutture, ma che sia in grado di innescare un vero riassetto dei circuiti di ideazione e scambio al nostro interno. Un percorso che ci porterà ad avere una capacità di proposta e costruzione delle idee sempre maggiore.

Ma per concorrere a questo scopo dobbiamo essere capaci, prima di tutto, di valorizzare adeguatamente la nostra rete, fatta non solo di strutture, ma anche di relazioni e competenze. Una rete che non è composta unicamente dal nostro mondo, ma anche dalla CGIL, dalle categorie e dalle strutture collegate alla confederazione, dalle Associazioni dei consumatori e dall'universo delle organizzazioni che operano all'interno della nostra società. Questo lavoro, avviato a febbraio, è proseguito nel corso di questo anno denso di impegni e iniziative, e dovrà trovare un punto di snodo al Congresso, con l'impegno e la collaborazione di tutti noi.

Rapporti
interni e con
gli altri
soggetti
rappresentativi

Una
riorganizzazione
necessaria per una
maggiore unità e
partecipazione alle
scelte della
Associazione

Realizzare
un circuito di
scambio attivo tra
le strutture

Gli indirizzi della Conferenza d'Organizzazione del 2022: la rete, le relazioni esterne, le aree di lavoro e i dipartimenti settoriali

Dando seguito a quanto definito nella Conferenza di Organizzazione, inoltre, intendiamo predisporre piattaforme e dipartimenti partecipati, che ci consentano di svolgere meglio le nostre funzioni grazie all'apporto di punti di vista differenti, provenienti da realtà, esperienze e sensibilità diverse. Questo permetterà un utile e vitale scambio al nostro interno, grazie al quale potremo arricchirci di modelli, pratiche virtuose, progetti, ricerche e strategie di comunicazione già sperimentati e sfruttarli al meglio, declinandoli a seconda della realtà in cui operiamo. Si tratta, quindi, di costituire un modello condiviso che rappresenterà la base su cui costruire una struttura versatile, coesa, ben coordinata, che opera come un unico agente consumeristico del cambiamento e della promozione sociale.

Le strutture regionali come centri regolatori

La Conferenza di Organizzazione di febbraio 2022 ha anche definito l'obiettivo di adottare un modello organizzativo che riconosce e conferma alle strutture regionali il ruolo di centri regolatori, luogo di coordinamento e direzione delle articolazioni territoriali e degli sportelli della Federconsumatori. Si tratta di un ruolo da rafforzare anche in ragione dell'importanza che esso assume all'interno dei diversi CRCU - gli organismi partecipativi delle istituzioni regionali - una funzione strategica che consente di raggiungere una maggiore efficienza delle strutture locali, le quali potranno non farsi più carico di alcuni aspetti burocratici e organizzativi, nonché un migliore coinvolgimento delle istanze territoriali.

Condivisione, ricerca e comunicazione

Potenziare l'attività di ricerca e comunicazione per raccogliere i bisogni dei cittadini e dare visibilità alle nostre iniziative e vittorie

L'unità e la condivisione, come accennato, non riguardano unicamente gli aspetti strettamente legati all'organizzazione, bensì tale approccio darà vita a un vasto *database* di spunti, ricerche e progetti dal quale attingere per svolgere la nostra attività.

Quello della ricerca, dell'analisi, dello studio e del monitoraggio dei prezzi è un settore particolarmente importante per Federconsumatori, che ci dà, da anni, visibilità e prestigio. Da qui partono gran parte delle attività di comunicazione, progettuali, di denuncia o segnalazione svolte dall'Associazione. Il contatto con i cittadini, che avviene attraverso un numero di sportelli ineguagliato tra le Associazioni dei consumatori, ci consente di raccogliere testimonianze, orientamenti e opportunità prima degli altri. Dobbiamo essere bravi non solo, come sempre facciamo, a risolvere i problemi delle persone che si rivolgono a noi con fiducia, ma anche a farci portatori di quei problemi a un livello più alto, trasformandoli in denunce e approfondimenti. Per questo riteniamo fondamentale favorire la condivisione di segnalazioni e lamentele, per capire la dimensione del fenomeno a livello nazionale e strutturare le conseguenti iniziative utili. In parte si tratta di un'attività che già svolgiamo, ma vogliamo renderla meno "casuale" e sporadica, dando a essa gli spazi, gli strumenti e le competenze che merita. In questo modo si intende incoraggiare la replicabilità a livello territoriale di alcune ricerche, consentendo anche l'estrapolazione di dati utili da indagini realizzate a livello nazionale, e viceversa.

Centralità e qualità della comunicazione

Per fare questo è necessario dotarci di strumenti e professionalità sempre più specializzate, avvalendoci anche dei servizi della Fondazione ISSCON. L'attività di ricerca e quella di comunicazione sono legate a doppio filo e sono spesso strettamente dipendenti l'una dall'altra. Le ricerche realizzate trovano frequentemente sbocco nell'intensa attività di comunicazione, che da sempre è una priorità di Federconsumatori. Il nostro im-

pegno si dispiega, infatti, nella promozione di informazioni corrette e trasparenti verso i cittadini, quindi nella rimozione di tutte quelle pratiche e pubblicità ingannevoli che risultano fuorvianti nella determinazione delle scelte e degli orientamenti dei consumatori. La nostra comunicazione, quindi, non si limita all'attività di denuncia di rincari, di comportamenti scorretti e lesivi dei diritti, della definizione di norme poco eque e rispettose dei cittadini, ma si declina anche in divulgazione consumeristica. Anche su questo versante è necessario, quindi, dispiegare il nostro duplice ruolo: da un lato creando sensibilità nell'opinione pubblica, nei media e negli enti pubblici ad ogni livello verso determinati problemi; dall'altro coinvolgendo i cittadini, informandoli ed educandoli, affinché possano effettuare scelte giuste e consapevoli.

Avvalendosi delle professionalità e delle esperienze maturate nelle diverse strutture, questa attività dovrà conoscere un forte e attento coordinamento: in questo campo più che mai è necessario restituire un'immagine unita e coesa, univoca: benché le voci di Federconsumatori siano tante, la sua visione dei problemi e le soluzioni individuate per affrontarli sono unitarie e concordi. Si tratta di un'armoniosa diversità, che attraverso le sue particolarità dovrà essere capace di comunicare in maniera sempre più efficace i nostri contenuti, ma anche i nostri successi, aprendosi all'innovazione, a sperimentazioni e strumenti nuovi, per raggiungere *target* diversi da quello su cui, ormai da decenni, siamo cristallizzati.

Attività di coordinamento, pluralità e concordia di voci

Progettualità e formazione

L'intento di ampliare il raggio di azione e l'incisività degli interventi dell'Associazione si estende anche all'attività progettuale, che dovrà aprirsi a temi, ambiti e spazi di intervento attuali, capaci di avvicinarci ai giovani e ai cittadini europei. È necessario, anche in questo campo, poter contare su professionalità specializzate e su un *database* di progetti realizzati da tutte le strutture da cui attingere idee, modalità, attività. In questo ambito, in accordo con quanto si sta discutendo all'interno del CNCU, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, sarà opportuno valutare anche l'apertura verso attività di collaborazione, trasparente e volta a una maggiore informazione ai consumatori, con enti, associazioni di categoria e aziende, attentamente selezionati in base a rigidi criteri fondati sulle loro condotte e sul loro operato. Una collaborazione che non può che declinarsi in attività progettuale a favore dei cittadini e per la promozione di un mercato più corretto.

Ampliare l'incisività e il raggio della nostra azione rafforzando l'attività progettuale, anche attraverso una opportuna formazione

Progetti che possono anche essere di carattere formativo, per aggiornare le competenze dei nostri operatori, o fornire contenuti rilevanti ai cittadini su alcuni aspetti emergenti. È forte ed è stata più volte sollevata, infatti, l'esigenza di formazione da parte di chi lavora e collabora con la Federconsumatori. In un contesto in rapida evoluzione deve essere altrettanto veloce la nostra capacità di aggiornamento delle competenze e degli strumenti a disposizione, per poter rispondere prontamente alle richieste dei cittadini e per denunciare fenomeni emergenti.

La formazione deve avvenire in diversi ambiti, da quello legale a quello della comunicazione, da quello progettuale all'approfondimento di determinate tematiche di nostro interesse o che ci pongono davanti a nuove sfide, quali *blockchain*, criptovalute e *privacy* solo per citarne alcune. È necessario e prioritario, quindi, rispondere a tale esigenza, da un lato, per qualificare sempre di più la nostra offerta, dall'altro, per stimolare la

curiosità e la creatività al nostro interno, affinando l'intuito e la sensibilità verso fenomeni in ascesa.

In tal senso vorremmo implementare modalità di formazione sincrona e asincrona, attraverso una piattaforma dedicata, rivolta ai nostri operatori, dirigenti, attivisti e legali, ma anche ai cittadini. Si tratta di un obiettivo preciso, il cui percorso di realizzazione è già iniziato in collaborazione con la Fondazione ISSCON, istituita anche a questo scopo.

Dare impulso all'attività di studio, proposta e formazione in ambito giuridico

In ambito legale la formazione e l'aggiornamento risultano vitali per la nostra attività, specialmente nell'ottica di dare nuovo impulso all'iniziativa di carattere giuridico. È importante, infatti, dare spazio allo studio e all'approfondimento della normativa, per avanzare proposte di riforma approfondite e, quando lo si ritenga opportuno, anche iniziative legislative.

Iniziativa legislativa

Inserire la tutela dei consumatori in Costituzione: un passo ambizioso ma indispensabile

Va in questa direzione la proposta, che abbiamo avanzato anche davanti al CNCU, di una modifica costituzionale integrativa: se la Carta è uno strumento fondamentale di tutela e di garanzia dei diritti, è giusto aggiornarla facendo entrare il tema del consumerismo tra i suoi articoli, vista la progressiva rilevanza che ha assunto nella società. Siamo convinti che oggi il diritto dei consumatori, compreso quello del riconoscimento della loro rappresentanza, meriti una tutela di rango costituzionale, anche in Italia al pari di quanto avviene in altri Paesi, e per questo proponiamo delle integrazioni che introducano la tutela dei consumatori e il loro diritto alla rappresentanza, avuto riguardo dei seguenti articoli della Costituzione:

- Art. 3, sulla rimozione degli ostacoli che impediscono la piena realizzazione della persona nella sua dimensione di cittadino e lavoratore;
- Art. 18, sulla libertà di associazione per concorrere alla vita pubblica;
- Art. 24, sull'assicurazione a tutti di un adeguato diritto di difesa in giudizio;
- Art. 41, riguardo all'utilità sociale della libera iniziativa economica privata;
- Art. 47, che va esteso dalla tutela del risparmio al consumo di beni e servizi essenziali;
- Art. 99, sulla composizione e funzioni del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro;
- Art. 117, sulla ripartizione dei compiti tra Stato e Regioni.

Condivisione di esperienze e iniziative in ambito giudiziale e stragiudiziale: ruolo della Consulta

Questo è solo uno dei numerosi e ambiziosi progetti in questo campo. Vorremmo individuare spazi e gruppi dedicati a realizzare studi e approfondimenti, senza tralasciare l'attività di tutela dentro e fuori i tribunali. In tal senso ci poniamo l'obiettivo di promuovere cause pilota e favorire una maggiore condivisione interna degli atti e dei documenti prodotti, relativi alle azioni giudiziali e stragiudiziali promosse a favore degli iscritti a Federconsumatori, attraverso l'attività di coordinamento che può svolgere la nostra Consulta giuridica. È necessario ritrovare un giusto equilibrio in questo settore, che per altre Associazioni è il fulcro prioritario dell'attività, mentre nel nostro caso si riduce a volte alla sola attività di gestione dei reclami e delle controversie, senza dispiacere del tutto le potenzialità di arricchimento e contributo che potrebbe fornire anche sul versante dell'attività politica, progettuale e di ricerca.

Network e supporti

Vista la rilevanza sempre maggiore che la dimensione europea sta assumendo nel contesto politico ed economico in cui viviamo, va da sé che l'analisi normativa, ma anche la progettualità e la ricerca, devono trovare nuovi spazi transnazionali e comunitari. Dalla *privacy* a tutti i diritti connessi all'utilizzo della rete, dall'approvvigionamento di gas alle politiche economiche: ormai moltissimi ambiti non possono più essere affrontati e analizzati solo in ottica nazionale, poiché sarebbe anacronistico e inefficace, vista la dimensione sempre più ampia e globale dei mercati. Per questo la nostra attività deve ampliarsi e qualificarsi per operare in ambito comunitario, attraverso il rafforzamento di ECU, il *network* di Associazioni europee di nostro riferimento, rendendola soggetto autorevole e affermato, in grado di interagire con le istituzioni comunitarie e di limitare l'influenza di Associazioni talvolta poco trasparenti, spesso più attente a tutelare gli interessi dei gruppi che le controllano piuttosto che quelli, meno remunerativi, dei consumatori. Va in questo senso il recente suo ampliamento a 25 Organizzazioni di 18 nazioni, che abbracciano gran parte d'Europa e per le quali miriamo a costituire un coordinamento forte e attento, che solleciti un'attività comune più assidua. Ora che ECU ha tralasciato il dato dei due terzi dei Paesi rappresentati che consentirà il suo accesso al Gruppo di Consultazione europeo, potrà svolgere una maggiore partecipazione ai lavori della Commissione UE, per poter incidere su scelte e orientamenti che ci riguardano, e una costante interlocuzione con il CESE, dove i consumatori italiani possono contare sulla presenza di un proprio esponente, che è attualmente il Presidente di un'Associazione facente parte di ECU.

Inoltre, il ruolo e l'attività della Fondazione ISSCON saranno sempre più orientati a svolgere formazione, studi e ricerche, ma anche iniziative progettuali e culturali e altre funzioni utili all'attività consumeristica, avvalendosi di professionalità e strumenti specifici, nonché della consulenza qualificata di un Comitato tecnico-scientifico, che intendiamo arricchire con competenze di elevato profilo e appartenenti al mondo accademico e della ricerca, economico, sociologico, medico, culturale. L'idea di base è condividere esperienze e avvalerci di elevate professionalità nei diversi ambiti di interesse, per effettuare compiutamente e con rigore scientifico attività di ricerca sempre più specifica e all'avanguardia.

ISSCON non si limiterà, però, all'attività di ricerca: potrà essere, infatti, fondamentale il suo contributo nella realizzazione di determinate attività progettuali, anche a livello europeo, con enti locali, Associazioni e aziende, per esempio nella realizzazione di iniziative specifiche di educazione al consumo e d'informazione ai cittadini.

Ma soprattutto, a ISSCON sarà affidata parte della formazione di Federconsumatori, sia quella interna, rivolta agli operatori, ai volontari e ai militanti, sia quella esterna, rivolta ai cittadini o ad altri enti e organizzazioni. Potrà anche diventare soggetto ospitante e organizzatore di attività legate al servizio civile universale e allo svolgimento di percorsi di studio degli studenti connessi a programmi europei come Erasmus+. Anche in questo caso il contributo degli esperti che formeranno il Comitato sarà prezioso, per fornire contenuti di qualità utili all'arricchimento delle nostre competenze, nonché per individuare temi nuovi su cui è necessario un continuo aggiornamento.

Trovare nuovi spazi transnazionali e comunitari alla nostra iniziativa politica, legale, progettuale e di ricerca

Rafforzare e ampliare l'attività di ECU

Rafforzare ISSCON e fare rete, collaborare e creare nuovi spazi di condivisione con altri enti e Associazioni che con noi condividono valori e intenti

3. Collaborazioni

Rapporti tra Associazioni consumeristiche

Creare una maggiore collaborazione con il mondo del Terzo Settore, a iniziare dalle Associazioni dei consumatori

La nostra Associazione è un corpo sociale che deve interagire con molti altri, inserito in un complesso contesto di Associazioni, organizzazioni ed enti. È opportuno, quindi, definire nuove regole dello stare insieme, di fare rete, per collaborare, creare alleanze e condividere progetti. Si tratta di un'azione indispensabile, vitale non solo per rafforzare il nostro ruolo e rendere maggiormente incisiva la nostra azione, ma anche per conquistare visibilità, attivare relazioni capaci di far emergere tematiche e problemi di nostro interesse, nonché ottenere quel *curriculum* necessario per avere maggiore visibilità e autorevolezza nella presentazione di progetti. Creare interconnessioni con altre Associazioni del CNCU, con altri Enti del Terzo Settore, altre forze sociali e con Associazioni di categoria ci può aiutare, inoltre, ad acquisire punti di vista e considerare problemi inediti, le cui ripercussioni colpiscono inevitabilmente i cittadini.

Un rapporto prioritario deve avvenire proprio in seno al CNCU, con le Associazioni dei consumatori. Nell'ultimo anno abbiamo lavorato intensamente per ristabilire unità e per ridare forza al movimento consumerista, creando sinergie e collaborazioni con le associazioni a noi più affini. Vanno in questa direzione la piattaforma unitaria che ha messo in campo una serie di proposte e interventi in campo di politica energetica, le manifestazioni contro il caro-vita che hanno avuto forte rilevanza mediatica e hanno permesso di presentare le nostre istanze ai prefetti in molte città italiane, le assemblee aperte *on line* che si sono tenute nel corso dell'anno: solo l'ultima ha ottenuto oltre 6.400 partecipanti in diretta. Si tratta di notevoli passi avanti, che ci conducono in maniera naturale verso un legame sempre più stretto, verso una rete sempre più fitta di alleanze con alcune Associazioni più vicine ai nostri valori, per acquisire maggior peso e rendere più incisiva la voce dei consumatori nel nostro Paese e tra le forze sociali e gli altri enti del terzo settore.

Affinità e differenze valoriali, etiche e politiche tra Associazioni dei consumatori

Questo richiede, quale presupposto fondamentale, uno sviluppo sano delle associazioni consumeristiche e una migliore definizione del loro ruolo. Il dibattito su tale tema è stato caratterizzato, spesso, da toni forti e accesi, come anche dal palco dell'ultima sessione programmatica del CNCU, a Fiuggi il 15 e 16 dicembre scorsi. Ma, a questo fine, diventa opportuno rimarcare le differenze con Associazioni poco rappresentative, che ricorrono a vari espedienti per ottenere il riconoscimento ministeriale, o che con promesse di grandi successi giudiziari, rappresentano piccoli o grandi gruppi di interesse, in nome dei quali agiscono anche a prescindere da una genuina motivazione di tutela e rappresentanza dei consumatori. Una rappresentanza per determinare la quale, non a caso, invocano criteri discutibili, quali, ad esempio, la rilevanza mediatica che si può ottenere con occasionali azioni eclatanti o *like* acquistabili sui *social network* o con mirabolanti promesse di azioni collettive e successi giudiziari, tacendo però sui sistematici fallimenti.

Evidenziare tali differenze, è il primo passo per individuare questa sorta di “corpi estranei” al movimento consumerista, facendo rilevare la vera natura di quelle che si confi-

gurano di fatto quali attività professionali o commerciali piuttosto che associative. Il secondo è giungere alla definizione di regole e parametri che neghino il con promesse marinaresche di grandi successi giudiziari, riconoscimento ad associazioni che non siano in grado di dimostrare, in piena trasparenza, la propria consistenza e di rendicontare opportunamente la propria attività.

Si tratta, in fondo, di portare avanti una linea coerente con il nostro modello valoriale, intorno al quale non è difficile aprire una nuova stagione di collaborazione e sintonia con le Associazioni più affini e credibili, puntando a ottenere per il movimento consumerista il necessario riconoscimento quale soggetto importante del dialogo sociale e capace di condurre e governare il cambiamento, perché precursore dei fenomeni sociali.

Rapporti con il sindacato e con altri soggetti sociali

In questo quadro rientra anche il tema, dibattuto all'interno e all'esterno della nostra Organizzazione, del rapporto con la CGIL, con le sue categorie e con le cosiddette "Associazioni collaterali". Con orgoglio facciamo parte di questo mondo, di cui rivendichiamo i valori e la storia, soprattutto in questo momento caratterizzato da una crisi delle ideologie e attraversato da pulsioni autoritaristiche, con una attenzione sempre minore alle fasce più deboli e vulnerabili della società.

È fondamentale riaffermare questo anche al nostro interno: abbiamo spesso parlato del nostro rapporto con la CGIL e con le sue strutture in termini di affermazione d'autonomia. Un'autonomia che esiste ed è piena per quanto riguarda lo spazio politico e organizzativo del nostro agire. Piuttosto che rivendicare anche un'autonomia sostanziale dai valori e dalle istanze del mondo sindacale, è invece il momento di ritrovarsi e riconoscersi nei principi comuni che ci contraddistinguono, che sono la nostra cifra specifica e di cui andiamo fieri. È la stessa vocazione democratica, solidaristica, egualitaria e inclusiva che ogni giorno perseguiamo nell'attività politica e di consulenza, valori e vocazioni che dobbiamo rivendicare e difendere.

Per questo è prioritario creare collaborazioni, promuovendo campagne condivise e definendo sinergie operative, con tutto il sistema CGIL, del quale non siamo una lontana espressione, ma siamo e vogliamo essere una parte attiva, nella costruzione di contenuti, proposte e nell'affermazione di nuove sensibilità e punti di vista più ampi.

In questo senso, la riscoperta della sinergia tra lavoratori e consumatori, per la realizzazione di un mercato più equo e trasparente e di una società più giusta, è la pietra angolare - ben descritta nell'enciclica *Caritas in veritate* di Papa Benedetto XVI - sulla quale costruire i nostri rapporti di collaborazione e attività con il sindacato. Di possibili azioni d'interesse comune con Auser e Sunia si è detto, ma come non vedere, oltre la naturale dialettica, anche possibili iniziative comuni con la Confederazione e i sindacati di categoria, in materia, ad esempio, di trasporti, energia, credito, terziario, servizi pubblici, sapendo che la contrattazione delle condizioni retributive e di lavoro non esaurisce la sfera dei diritti e delle aspettative delle persone che lavorano, che hanno bisogno di contare anche nella loro dimensione di consumatori dei beni e dei servizi che contribuiscono in modo determinante a produrre?

Necessità di regole e parametri di riconoscimento più efficaci

La crisi identitaria e di valori che attraversa il Paese ci spinge a ritrovarci intorno agli obiettivi e ai principi comuni, che da sempre condividiamo con la CGIL

Collaborazione con
altri enti e forze
sociali e rapporti
con le istituzioni
locali

Una fitta rete di collaborazioni che non si limita al mondo consumerista e a quello sindacale, ma che si deve estendere anche ad altri enti del Terzo Settore e ad Associazioni di altra natura, come pure verso le istituzioni, anche in ragione delle previsioni del Codice del Terzo Settore in materia di co-programmazione e co-progettazione di interventi di politica sociale e in ragione delle funzioni consultive obbligatorie delle AA.CC. riconosciute da varie altre norme, come la L. 244/07, nonché dalla prassi dei rapporti correnti; soggetti con competenze e *mission* spesso anche molto differenti dalla nostra, ma vicine ai nostri principi e concordi con i nostri obiettivi, oppure comunque interlocutori nella realizzazione di attività di pubblico interesse.

Con questi possiamo e dobbiamo sperimentare nuova attività progettuale, arricchendoci delle competenze e delle esperienze maturate da Associazioni che operano in altri settori, a volte anche apparentemente distanti dal nostro. Il riferimento è soprattutto a quelle che si occupano, ad esempio, di ambiente, di salute, di cultura, di giovani, di studenti, di migranti, di disabilità, di anziani, di attività di socializzazione, sportive e ricreative, con le quali possiamo trovare, anche con una certa facilità, obiettivi comuni e strutturare iniziative utili ai cittadini.

Rapporti con le imprese e le loro Associazioni

Per completare il quadro delle possibili collaborazioni, occorre anche fare un'analisi dei possibili rapporti e forme di supporto alla nostra attività da parte delle aziende. Si tratta di un argomento ampiamente dibattuto al nostro interno, da anni, con atteggiamenti e approcci più o meno radicali, ciò che è anche un riverbero delle sfumature dell'art. 137, comma 3 del Codice del Consumo: una norma apoditticamente rigorosa, ma al contempo poco definita, che lascia spazio, perciò, a interpretazioni divergenti, fino a forme che portano a un suo aggiramento.

Dare spazio a
iniziative
trasparenti per
migliorare
produzioni, servizi,
policy commerciali

Serve, quindi, una riflessione approfondita per giungere ad un modello che mantenga il suo rigore nel vietare conflitti d'interessi e pericolose commistioni che vanno a discapito della "terzietà consumerista" e a danno del cittadino, ma consenta lo sviluppo trasparente di iniziative per il miglioramento progressivo delle produzioni e dei servizi, dei modi di realizzarli e delle *policy* commerciali delle aziende.

Una concezione che vada in questa direzione consentirebbe di offrire modelli di riferimento virtuosi, definendone magari una casistica esemplificativa, e favorirebbe la maturazione di una visione più responsabile dal punto di vista etico e maggiormente sensibile alla sostenibilità sociale ed ambientale delle attività economiche.

Ripensare i
possibili rapporti
con le aziende
rifiutando
pericolose
commistioni

Alla luce di questa considerazione appare chiaro come non sia utile a nessuno escludere a priori ogni forma di collaborazione e di dialogo, purché si pongano precisi requisiti da rispettare sia per le Associazioni che per le aziende. Le prime dovranno operare in maniera trasparente, puntando a realizzare attività realmente meritevoli, con finalità di informazione ed educazione rivolta ai consumatori, o con l'obiettivo di promuovere condizioni favorevoli a questi ultimi nel mercato dei beni e dei servizi; le seconde, rinunciare a ogni forma di utilizzo strumentale dell'associazionismo allo scopo di promuovere le proprie attività commerciali o il proprio marchio.

Si tratta, in una prospettiva evolutiva più ampia, di rivendicare al consumerismo opportunamente qualificato un ruolo, in un certo senso, di tipo "partecipativo" in

funzione della tutela dell'interesse generale dei consumatori e utenti, i quali costituiscono il motore delle attività economiche, essendone i destinatari fondamentali; un ruolo che, se dotato degli strumenti utili, può diventare capace di condizionare, e all'occorrenza di ri-orientare, la qualità, le modalità e le caratteristiche delle produzioni e delle forniture di beni e servizi e, insieme, di monitorare le modalità di accesso al mercato, esercitandovi sopra un'azione costante e autonoma di controllo.

Si muove, in fondo, in questo senso l'iniziativa del "Voto col portafoglio", di cui siamo partecipi, attraverso la rete associativa di NExT; è in virtù di simili iniziative e di una maggiormente diffusa sensibilità e attenzione a questi temi che molte imprese mostrano interesse a far conoscere la qualità e la sostenibilità delle proprie attività e produzioni, anche lungo l'intera filiera, e si rendono disponibili al monitoraggio.

Questo insieme di considerazioni coinvolge non solo le aziende, ma anche le associazioni datoriali e di categoria che condividano con noi obiettivi e trasparenza. Come ci muoveremo e quali *partnership* sceglieremo farà la differenza: la bussola per orientarsi saranno, innanzitutto, i nostri valori, la nostra etica e il rispetto della legge.

Funzioni partecipative e finalità del consumerismo qualificato

Esempio del "Voto col portafoglio"

4. Riforma del consumerismo: dalla normativa alle strutture di verifica e controllo

Necessità di riforme

Verso una riforma della rappresentanza consumeristica, che misuri la reale operatività delle Associazioni e la loro capacità di rispondere ai bisogni dei cittadini

Non è più rinviabile, nel contesto appena descritto, una riforma della rappresentanza consumeristica, dei suoi strumenti e del quadro legislativo in cui si trova ad operare.

Per rendere più forte il ruolo delle Associazioni dei consumatori nel mercato, nella società e nei rapporti con le istituzioni è necessario un profondo rinnovamento delle responsabilità e delle modalità di funzionamento dell'organo che ne riconosce e attesta la rappresentatività. In tal senso è urgente ridefinire criteri di accreditamento che possano effettivamente misurare il grado di rappresentanza delle Associazioni. Inoltre, è fondamentale evitare sovrapposizioni o duplicazioni in registri tenuti da diversi ministeri. Questi sono stati temi discussi anche nell'ambito della recente sessione programmatica del CNCU, dove è emersa con forza la necessità di una riforma della rappresentanza consumeristica.

Nella società in cui viviamo è indispensabile consentire l'esercizio della "funzione costitutiva" del consumerismo, che deve potersi avvalere del riconoscimento pubblico della rappresentanza delle sue concrete espressioni. L'essere consumatori e utenti, infatti, è condizione che, a ben guardare, accomuna tutte o quasi tutte le altre espressioni e corpi sociali attraverso i quali si realizza la democrazia sostanziale, poiché non c'è ambito di azione in cui questa dimensione non emerga in misura più o meno caratterizzante. Appare singolare, dunque, che proprio in questa qualità non sia esplicitamente richiamato il diritto delle Associazioni dei consumatori e utenti, a differenza di quanto avviene per altre rappresentanze di interessi, a partecipare alle scelte che impattano sul mercato dei consumi, così come anche sulle prestazioni dei servizi pubblici, che sono orientate, secondo i principi di appropriatezza, efficienza ed efficacia, a soddisfare i bisogni delle persone e a realizzarne i diritti di cittadinanza.

Il consumerismo quale agente di cambiamento e di progresso, fattore costitutivo della società politica moderna

Sta nella radice stessa del consumerismo, d'altronde, l'espressione di un pensiero e di un'azione collettiva per rendersi agenti di cambiamento e di progresso, fondati sulla corretta informazione e sulla condivisione dei saperi, in una dimensione associativa che per ciò stesso risulta suppletiva e pedagogica rispetto alle possibilità che hanno i singoli; un pensiero e un'azione fondati sulla consapevolezza dell'importanza sociale dell'atto del consumo o della fruizione di un bene o di un servizio, il quale contiene in sé la capacità di premiare i comportamenti virtuosi e di punire quelli scorretti e irrispettosi del bene comune. Si tratta di riconoscere di essere "consum-attori" nella società politica moderna, che deve perciò consentire l'esercizio di questa funzione costitutiva della "politeia" del consumerismo, tra le altre, e fondarlo sul riconoscimento pubblico della calibrata rappresentanza delle sue concrete espressioni.

Rappresentanza e rappresentatività

In questo senso non può e non deve essere messo in dubbio, come invece è stato fatto da chi ha, evidentemente, interesse a mantenere in piedi situazioni poco trasparenti, che la dimensione associativa sia elemento fondativo, e quindi imprescindibile, della rappresen-

tanza e della rappresentatività. Esse prendono entrambe corpo innanzitutto nel numero, che nel nostro caso è anche elevato, di persone che si uniscono sotto una stessa bandiera, che pagano in trasparenza una quota associativa e che si relazionano democraticamente tra loro per realizzare obiettivi condivisi, con modalità verificabili oggettivamente che possono, pertanto, essere assunte ai fini della misurazione della rappresentatività di un'Associazione.

Si concretizzano, quindi, nei luoghi in cui ciò avviene, nelle sedi accessibili a tutti e nella rete territoriale di cui un'Associazione dispone, e quindi nella capacità di aggregare i cittadini, di ascoltare e di dar voce alla loro domanda di rappresentanza e di tutela.

Entrambi questi fattori, persone e luoghi, sono grandezze oggettive e misurabili, sulle quali non è complicato effettuare le opportune verifiche, grazie anche alle tecnologie informatiche, senza violare in alcun modo la riservatezza degli associati, che hanno preventivamente autorizzato il trattamento dei dati essenziali ai fini dell'assolvimento di finalità istituzionali. Tali verifiche appaiono necessarie ai fini del riconoscimento dei titoli di accesso a consessi con le istituzioni nei quali si svolge una funzione pubblica. Una facoltà esercitabile, assoggettata al possesso di requisiti minimi dimostrabili, ovvero rinunciabile, per chi voglia sottrarsi alle verifiche.

Sono le visioni soltanto difensiviste dei diritti dei consumatori che vorrebbero affidarne la rappresentanza al volontarismo intraprendente dei singoli, i quali, trovandosi ad averne capacità e competenze, se ne ergano a tutori scegliendo arbitrariamente, tra le altre cose pur meritevoli, le azioni da intraprendere e le battaglie da fare; scelte effettuate magari fiutando il vento del consenso sul tema del momento, per ottenerne una visibilità da sfruttare poi in altre sedi; e poco importa se ciò implica il sacrificio di tanti quotidiani bisogni di tutela cui sono esposti i consumatori e, soprattutto, le persone più vulnerabili. Qui si annidano quanti sostengono, soprattutto per interesse professionale, che mettersi insieme e costruire proposte migliorative delle condizioni materiali e morali delle persone e conquistare l'espansione dei loro diritti di cittadinanza, nell'interesse collettivo, non conta quanto conta, invece, il successo mediatico o le sentenze favorevoli delle azioni giudiziarie repressive e risarcitorie intraprese, poste elettivamente e simbolicamente in essere nell'esercizio di un'azione di tutela. È evidentemente una visione elitaria, tipica di un associazionismo di scopo votato alla sola immediata utilità, buono forse più per procacciare clienti e lavoro a studi legali e professionali, ma non certo a dare peso e ruolo ai consumatori nella loro funzione vitale nell'economia e nella società.

Tuttavia, poiché è anche vero che una peculiarità del consumerismo sta nella sua capacità di generare opinione, di influenzare orientamenti delle persone e decisioni delle organizzazioni d'impresa e delle istituzioni, vanno introdotti anche criteri di valutazione capaci di restituire la misura e il valore dell'attività svolta dalle associazioni, oltre che della sua capacità di rispondere alle esigenze della società. Non è semplice misurare tale aspetto, ma è possibile definire in termini quali-quantitativi i successi e i risultati ottenuti, il cui metro non può essere unicamente un comunicato stampa, un'intervista o un *post* sui *social* (magari vuoti di reali iniziative); bensì, esemplificando, il numero delle conciliazioni concluse positivamente, le segnalazioni alle Autorità che abbiano dato esito a procedimenti istruttori e/o a sanzioni, le sentenze favorevoli ottenute in ambito giudiziario, le consulenze e i reclami gestiti e transitati attraverso programmi e piattaforme informatiche comuni di cui ci si può dotare.

Rappresentanza e strumenti di misurazione della rappresentatività: persone e luoghi, due parametri fondamentali e verificabili, su cui fondare il riconoscimento delle Associazioni dei consumatori

I limiti etici e politici delle visioni elitarie della rappresentanza associativa

La capacità di generare opinione e influenzare orientamenti e decisioni in rapporto all'attività svolta

Riordino del CNCU

Una nuova stagione per l'operatività del CNCU, riformato sulla base di una reale rappresentanza delle Associazioni

Tutti questi elementi, opportunamente ponderati, la cui raccolta e documentazione dovrà essere sistematizzata dal CNCU, possono diventare le basi su cui si misura la rappresentatività e si definisce, superata una soglia minima di accesso, la partecipazione agli organismi istituzionali, in maniera proporzionale al peso di ciascuna Associazione che venga ammessa all'interno di essi, così come avviene in ogni assemblea elettiva, la quale è anzitutto composta da un numero definito di componenti.

Analoghi criteri e parametri oggettivi dovrebbero, inoltre, essere estesi agli organismi partecipativi regionali, sia pure in scala ridotta, salvaguardando così le peculiarità locali ma dentro un quadro di riferimento omogeneo tra istituzioni centrali e periferiche, che devono coordinarsi meglio, ciascuno nel proprio ambito di intervento di programmazione e di verifica, superando inutili sovrapposizioni e ripetizioni.

Il CNCU come organo partecipativo di supporto e consulenza rispetto all'azione di governo

Un CNCU riformato secondo tali presupposti potrebbe svolgere meglio il suo compito di organo partecipativo di supporto e consulenza rispetto all'azione del legislatore, del Governo e delle istituzioni locali, divenendo così il luogo deputato al sano sviluppo, all'elaborazione, all'analisi, alla proposta della rappresentanza consumerista qualificata. Da qui potrebbe trarre spinta l'attività progettuale coordinata su temi e priorità prescelti, compresa quella di ricerca e formazione messa a disposizione di tutti, amministratori, Associazioni e cittadini; qui potrebbero svolgersi apposite sessioni periodiche di confronto tra la rappresentanza associativa qualificata e gli organi di governo, le Autorità, le imprese, i gruppi e le loro aggregazioni. Nell'ambito di tali compiti rientra anche la definizione di collaborazioni stabili con organismi e funzioni la cui attività è complementare a quella svolta dalle associazioni dei consumatori: il riferimento è prima di tutto a "Mr. Prezzi", il cui operato non può prescindere da un attivo coordinamento con le Associazioni, ma si estende anche all'Antitrust e alle altre Autorità, alle Procure e a tutti gli enti che operano in materia consumerista.

Questo presuppone la necessaria comprensione, da parte del Parlamento e del Governo, dell'importanza del dialogo con le parti sociali, in molti ambiti rappresentate dalle Associazioni dei consumatori, che da molti anni, invece, non vengono convocate ai tavoli di discussione delle scelte che ricadono sui cittadini.

Sostegni all'attività consumeristica

Un'attività impegnativa, che richiede professionalità e risorse, ma che non viene sostenuta in maniera adeguata da parte dello Stato

Comprendere l'importanza e il ruolo determinante delle associazioni significa anche destinare risorse adeguate al sostegno di queste funzioni: il consumerismo italiano è tra i meno sostenuti in Europa. Delle sanzioni comminate dall'*Antitrust*, che per legge dovrebbero essere destinate interamente a iniziative a favore dei consumatori, solo una piccola parte viene realmente indirizzata a tale scopo, mentre il resto viene sistematicamente sviato verso altri obiettivi. Un comportamento che denunciamo da anni, rivendicando anche analoghe misure di accantonamento di risorse a favore dei consumatori tratte dalle sanzioni irrogate da parte delle altre Autorità indipendenti. È rilevante sottolineare, infatti, che quasi sempre l'operato delle *Authority* si avvale della collaborazione delle Associazioni dei consumatori attraverso la loro instancabile attività di segnalazione e denuncia.

La destinazione di congrue risorse al consumerismo consentirebbe di definire una programmazione in grado di rispettare tempi e modalità certe per l'attività di progettazione, anche istituendo più frequenti finestre temporali per l'indizione e l'affidamento dei bandi; ciò potrebbe realizzarsi secondo una programmazione coordinata che alleggerisca e differenzi le procedure e territorializzi una parte delle assegnazioni, secondo il modello efficacemente offerto in passato dalla L. 488/92, e così sarebbero più garantiti sia lo svolgimento delle iniziative, sia una maggiore stabilità e sicurezza alle Associazioni, le quali potrebbero organizzarsi adeguatamente e sviluppare una visione di più ampio respiro, che dia continuità nel tempo alle attività svolte.

Nuovi modi più certi e frequenti di programmare le iniziative a bando

Oltre a ciò, sarebbe opportuno prevedere anche un sostegno specifico all'attività svolta, magari prendendo come spunto il sistema delle pratiche a punteggio svolte dai patronati, o le convenzioni delle PP.AA. con i CAF, in considerazione proprio delle finalità di interesse pubblico delle attività, anche queste catalogabili, svolte dalle associazioni qualificate e della loro partecipazione a organismi istituzionali. Potrebbero, inoltre, prevedersi altri metodi e meccanismi che favoriscano il rinnovo delle adesioni e altre forme trasparenti di finanziamento volontario da parte dei cittadini.

Possibili forme di sostegno all'attività di interesse generale classificata

Riforma degli strumenti di tutela

Rafforzare il sistema di rappresentatività e riformare l'organo entro cui questa prende forma non è ancora sufficiente, però, per raggiungere ed esercitare il ruolo che, siamo convinti, il movimento consumerista dovrebbe svolgere.

Per completare tale percorso è necessario un complesso sistema di riforma del processo consumerista e dell'azione di classe, da rendere effettivamente esercitabile e valevole per il riconoscimento dei diritti omogenei di tutti i cittadini coinvolti, anche sotto il profilo dell'affermazione di modelli di corretto comportamento degli attori di mercato. È necessaria una maggiore attenzione alla rimozione degli ostacoli che limitano l'accesso alla giustizia, un reale riconoscimento del valore e il conseguente sviluppo degli strumenti di conciliazione e dei riti alternativi alla causa giudiziaria. In tale ottica la giustizia riparativa deve essere funzionale alla giustizia preventiva, e deve essere funzionale alla rappresentanza che si esercita.

Necessaria una riforma del processo consumerista: affermare il ruolo dello strumento conciliativo, rimuovere gli ostacoli all'accesso alla giustizia, rendere l'azione di classe efficace ed esercitabile

La recente riforma della giustizia, così com'è definita, risulta estremamente carente e insoddisfacente rispetto agli scopi appena descritti: alla luce di ciò è indispensabile assumere un nuovo ruolo di proposta e di approfondimento in ambito giuridico, che elabori un riordino degli strumenti operativi del consumerismo per renderli realmente rispondenti alle esigenze di tutela dei cittadini, in ambito giudiziale e stragiudiziale, con azioni individuali e collettive.

Questo complessivo processo di riorganizzazione non può non toccare anche ruoli, compiti e attribuzioni delle Autorità. Si è già parlato della destinazione delle sanzioni comminate e della necessità di sostenere l'attività delle associazioni dei consumatori attraverso le sanzioni anche di altre Autorità oltre che dell'AGCM, ma va fatta una riflessione specifica sulle funzioni e sulle prerogative delle *Authority*.

Si è assistito, in tempi recenti, ad una progressiva ridondanza di ruoli tra Autorità ed Associazioni dei consumatori, soprattutto nell'implementazione dell'attività conciliativa delle ADR "istituzionali", quasi a voler "distrarre" il grande patrimonio di competenze e i poteri specifici delle Autorità indipendenti. Si tratta di una concezione poco condi-

Autorità indipendenti: funzioni e prerogative

visibile, vista la forte complessità dei compiti di vigilanza, indagine e sanzione affidati alle *Authority*. Siamo convinti che sia necessario agire in tutt'altra direzione, implementando il ruolo e i poteri delle Autorità e aumentando il grado di collaborazione con le associazioni dei consumatori, attraverso l'apertura di canali preferenziali di contatto e percorsi operativi e di ricerca. I nostri ruoli, infatti, sono complementari e per dispiegarsi al meglio, garantendo la correttezza e la trasparenza dei mercati, devono non solo sfuggire a ogni sterile "rivalità", bensì collaborare attivamente per ottenere maggiori tutele a favore dei cittadini.

Anche il Codice del Consumo e il Codice del Terzo Settore, infine, devono risultare coerenti con la visione complessiva proposta.

Codice del Consumo: migliorare e ricomprendere al suo interno le norme sparse in materia di consumo

In relazione al Codice del Consumo non è più prorogabile, a nostro avviso, una profonda revisione e riforma, capace di raccogliere in modo organico e strutturato tutte le normative ora disperse, introdotte in materia di consumo da altre leggi. Questo significa ricomporre, in modo ragionato e armonizzato, un *corpus* che, oggi, risulta eccessivamente frammentato, e che, in questo modo, lascia margine ad ambiguità interpretative. Al contempo il Codice deve essere aggiornato alla luce della normativa europea, ma soprattutto delle nuove evoluzioni del contesto sociale, economico e tecnologico in cui il consumatore vive ed esprime la sua domanda di tutela. Anche gli strumenti attraverso i quali far valere i propri diritti, soprattutto quelli stragiudiziali, devono essere potenziati e aggiornati, rendendoli sempre più attuali e accessibili, sfruttando le possibilità messe a disposizione dei cittadini dai mezzi tecnologici.

Codice del Terzo Settore: una riforma per valorizzare il mondo del volontariato

Ultimo tassello di questo mosaico è la riforma del Codice del Terzo Settore. Vista la crescita del disagio e della povertà nel nostro Paese, visto il forte aumento delle disuguaglianze, visti anche gli atteggiamenti poco attenti alla tutela delle fasce più deboli della società da parte del Governo, appare sempre più urgente e necessario rivendicare una riforma del codice che disciplina il mondo del volontariato. La pluralità di esperienze e di competenze di cui gli ETS sono portatori deve essere valorizzata e promossa non solo attraverso il riconoscimento e l'accreditamento presso gli appositi registri, ma anche e soprattutto attraverso l'opportuno stanziamento di risorse dedicate ad attività non lucrative, ma vitali per uno sviluppo equo della società.

In particolare, è necessaria l'instaurazione di un processo maggiormente aperto e inclusivo, che preveda procedure di accreditamento volte alla promozione e al riconoscimento dell'elevato valore sociale di questi enti. Oggi, invece, sempre più spesso questi ultimi si vedono ostacolati nell'iscrizione ai registri a causa di rigidità burocratiche e criteri poco uniformi a livello nazionale, ancora troppo sottoposti alla discrezionalità e alle differenze di interpretazione poste in capo alle amministrazioni locali, e vittime di un'ambiguità normativa che va corretta e superata.

Il lavoro da fare

L'analisi condotta fornisce un quadro piuttosto completo del raggio di azione, delle ambizioni, degli obiettivi e delle possibilità che si aprono per Federconsumatori negli anni a venire. Questa riflessione non è in grado di esaurire né la funzione, né l'attività dell'associazionismo consumeristico, che fortunatamente è vivace e varia, benché soffra, soprattutto negli ultimi anni, di una sottovalutazione sistemica e sistematica, che va sconfitta e superata. Ne è un esempio la recente "Riforma Cartabia", che depotenzia il prezioso strumento offerto dalle conciliazioni paritetiche e, perciò, va urgentemente corretta.

In questa dimensione c'è spazio per affermare la nostra realtà e mostrare la nostra capacità di azione e resistenza, attraverso le iniziative di rivendicazione e proposta che sappiamo costruire e portare avanti con determinazione. Nel corso del 2022 abbiamo costruito un percorso che ha saputo coinvolgere tutte le associazioni intorno a una piattaforma comune, capace di creare una mobilitazione contro il caro-vita, tenutasi a giugno e poi ad ottobre, in cui siamo riusciti a portare in piazza e coinvolgere migliaia di cittadini, che si sono riconosciuti nelle nostre proposte e nelle nostre rivendicazioni. Questo percorso, condotto con intelligenza, strategia e tenacia, al fianco delle altre associazioni che con noi stanno operando per intessere una rete più vasta di collaborazioni e alleanze, ci condurrà a ottenere maggiore riconoscimento e a instaurare un dialogo costruttivo con le istituzioni e con i nostri *stakeholder*. Sarà utile anche per far superare alla politica un eccesso di autoreferenzialità che è, in ogni caso, dannoso per l'interesse generale.

Non ci rimane, quindi, che agire con convinzione e consapevolezza in direzione degli obiettivi appena tracciati, senza tralasciare mai il nostro lato più umano e sensibile, quello che ci porta a batterci affinché nessuno rimanga mai indietro. In quest'ottica, lo studio attento dei fenomeni e delle tendenze che interessano il cambiamento sociale, ma anche lo stimolo della partecipazione attiva dei cittadini allo sviluppo democratico delle comunità e dei territori, sono elementi imprescindibili, per far sì che non venga mai meno la nostra capacità di confrontarci con la realtà e di adeguare la portata della nostra azione alle esigenze di tutti i cittadini.

Sulla base di tali presupposti dobbiamo operare per rendere sempre più forte, incisiva e riconoscibile la nostra azione, raccogliendo e dando espressione al nuovo bisogno di rappresentanza dei cittadini, sempre più lontano dalle ideologie classiche e vicino alla teorizzazione di una società più giusta, più equa e libera, attenta all'ambiente e ai bisogni della persona. In questa continua evoluzione di percezioni e richieste, rimangono saldi i nostri valori, la professionalità e la correttezza che contraddistinguono il nostro operato: saranno questi la cifra e il tratto distintivo che consentirà ai cittadini di riconoscersi come parte attiva della nostra comunità.

Per arrivare a tali obiettivi è necessario un gran lavoro di studio, osservazione e aggiornamento, oltre che di discussione e avvio di complessi *iter* legislativi. Non sottovalutiamo che è grande l'impegno richiesto all'Organizzazione, ma siamo consapevoli

Il nostro impegno per rispondere al bisogno di rappresentanza dei cittadini, promuovendo lo sviluppo democratico delle comunità e dei territori

Una comunità di saldi valori e principi, seria nel suo operato, sana nei propri obiettivi

che noi più di altri dobbiamo farci carico di rappresentare le esigenze e ricercare le tutele che questo momento storico richiede.

Ecco perché è giunto il momento di strutturarci e darci la necessaria disciplina di organizzazione per assolvere a tale compito, complesso, ambizioso, ma anche estremamente motivante, se volgiamo lo sguardo ai risultati che ci potrà consentire di raggiungere.

Roma, 25 gennaio 2023



Federconsumatori – APS

Via Palestro, 11

00185 - Roma

Tel. 06 42020755-9

federconsumatori@federconsumatori.it