

**3° ASSEMBLEA ADOC MARCHE**

**Ancona, 12 Ottobre 2018**



**INSIDIE E OPPORTUNITA'  
NEL MERCATO CHE CAMBIA**

**Relazione della Presidente Marina Marozzi**



Ben trovati cari delegati, benvenuti gentili ospiti.

Vorrei innanzitutto ringraziare ognuno di voi per la vostra presenza a questo importante appuntamento per la nostra associazione. L'Assemblea è sempre un momento di analisi e di riflessione, ma anche di progettazione, affinché dallo studio delle problematiche di oggi si riesca ad immaginare una visione del futuro e contribuire a costruire i presupposti per renderla poi effettivamente realizzabile. Un'operazione necessaria, tanto più in un contesto in continuo mutamento, cambiato profondamente negli ultimi anni e sicuramente non proprio in positivo. Per tutta una serie di fattori. A volte, imprevedibili: basti pensare all'incidenza sull'intero nostro sistema regionale degli eventi sismici che hanno interessato oltre 350 mila marchigiani.

Il terremoto ha segnato un'altra dura battuta di arresto, quando i primi timidi segnali di ripresa cominciavano a farsi sentire. Tuttavia, l'ultima fotografia scattata da Banca d'Italia sul 2017 mostra l'attività economica nelle Marche in crescita, seppure con un ritmo definito modesto e, comunque, inferiore alla media nazionale. Il consumo delle famiglie e le prime ricostruzioni post-sisma hanno consentito un consolidamento del recupero della domanda interna, ma sul fronte delle esportazioni le attività produttive registrano una dinamica piuttosto debole. L'Istat ci dice che nelle Marche l'occupazione complessiva è diminuita dello 0,6 per cento - circa 3.500 occupati in meno- penalizzata maggiormente la componente femminile. Il lavoro, ovviamente, si proietta sul benessere economico delle famiglie. Nel 2017 il reddito delle famiglie marchigiane è risultato pressoché stabile, ma dai dati resi noti dalla Regione Marche, emerge, comunque, che a fine agosto erano 3.455, circa il triplo rispetto allo scorso marzo, le famiglie beneficiarie del reddito d'inclusione, per un totale di più di 10mila persone e con un importo medio mensile del sostegno economico che è salito a 267 euro.

*L'Indagine sulla spesa delle famiglie* dell'Istat ci dice che, in media, la spesa delle famiglie marchigiane è di circa 2.300 euro al mese - 250 euro in meno della media italiana – e che per quasi il 70% è destinata all'abitazione e alle utenze, ai trasporti e ai generi alimentari. Altra parte, ovviamente, va al pagamento delle rate di prestiti mentre una minima parte del reddito -e non sempre- al risparmio. In proposito va detto che le famiglie preferiscono forme di risparmio sicure. E mentre risultano in lieve calo – dello 0,5% - i prestiti bancari alle imprese marchigiane, i finanziamenti alle famiglie sono, invece, in controtendenza e hanno proseguito a crescere sia per l'acquisto di abitazioni sia, soprattutto, per il credito al consumo, aumentato di circa il 12%. Ciò significa che le famiglie ricorrono al prestito sempre più di frequente per comprare beni di consumo come automobili, elettrodomestici, arredamento, viaggi ed altro. Grazie alla prudenza tipica marchigiana, il peso del debito delle famiglie consumatrici verso banche e società finanziarie si attesta su un livello lievemente inferiore alla media nazionale, ma il rapporto tra debito e reddito disponibile sfiora il 50%.

Un indicatore, se possiamo dire, positivo riguarda la distribuzione del reddito regionale, che si mantiene meno diseguale rispetto alla media italiana, mentre il Rapporto Istat sul cosiddetto Bes - Benessere equo e sostenibile - evidenzia una performance nettamente migliore nelle Marche rispetto alla media nazionale per *Istruzione e formazione, Sicurezza e Occupazione*; purtroppo per quanto riguarda *Innovazione, ricerca e creatività* e *Salute* le Marche non brillano affatto. C'è, infine, da aggiungere il recente declassamento da parte dell'Unione Europea della nostra regione da ordinaria a regione in transizione, a causa della diminuzione del PIL pro-capite che potrà portare all'assegnazione di maggiori risorse europee, ma evidentemente a fronte di una tendenza economica negativa che il sisma ha ulteriormente peggiorato.

Insomma, luci ed ombre che ci proiettano una realtà molto composita, sulla quale, indubbiamente, c'è molto lavoro da fare. E' per tale ragione che momenti come quello di oggi sono indispensabili per la società e per i gruppi che la compongono affinché le persone possano continuare a svolgere un ruolo attivo anche nelle trasformazioni sociali, che non vuol dire solo economiche - anche se all'economia spesso si riconducono i cicli delle società - ma anche e soprattutto trasformazioni di ordine etico.

Il vero punto di svolta dovrà essere quello di abbandonare la vecchia concezione di consumatore come soggetto passivo in balia di cosa il mercato decide di offrirgli e di quali bisogni decide di creargli, ad un consumatore che contribuisce esso stesso alla creazione di un prodotto o di un servizio. Il *consumaker* è il consumatore che interagisce con il mercato attraverso le proprie scelte di acquisto, determinandone l'orientamento. E' questa la concezione di consumatore verso la quale dobbiamo tendere.

Mi permetto di dire che lo scenario che abbiamo di fronte non è certo incoraggiante, visto il contesto in cui ci stiamo barcamenando in questi ultimi anni. Se è vero che il confronto deve sempre rappresentare la base per riflettere, rimettersi in discussione, magari cambiare opinione e, quindi, crescere, è purtroppo inconfutabile realtà il fatto che il pensiero spesso non è più frutto di un ragionamento e poggiato su valori saldi, ma semplice reazione di pancia ad altrettanti opinioni superficiali e inconsistenti messi in giro attraverso la catena di *click* dei *Social*. E' cambiato, dunque, il luogo di incontro e di confronto, spesso uno spazio virtuale, dove probabilmente per questo molti sono convinti di poter dire tutto ciò che pensano senza minimamente curarsi delle conseguenze. Basti pensare ai fenomeni del *Cyber stalking* e al *cyber bullismo* che hanno portato alcune vittime e soprattutto in età adolescenziale, a gesti estremi.

*Social network* che si stanno dimostrando la pattumiera nella quale gettare o riciclare informazioni non verificate provenienti da fonti spesso ignote, un luogo nel quale ognuno di noi può trovare tutte le risposte che vuole, esattamente quelle che desidera, semplicemente tralasciando quelle scomode. *Social* che noi stessi, come associazione, ci troviamo in qualche modo costretti ad utilizzare, andando ad immettere negli stessi torbidi flussi informativi quelle notizie che riteniamo, invece, importanti per la tutela del consumatore, sperando che quest'ultimo riesca a fare una giusta selezione delle informazioni che lo raggiungono.

Lo facciamo, quindi, con sobrietà e con la massima correttezza, scontrandoci con chi - anche del nostro mondo del consumerismo - ama i grandi titoli, le promesse impossibili da mantenere, pur di attirare consumatori indifesi e bisognosi di punti di riferimento forti, lucrando sulle loro paure. Non possiamo certo guardare con favore quelle associazioni che coltivano l'arte di trasformare tutti i contenziosi in cause legali o quelle che si inoltrano nei terreni scivolosi della certificazione; per quel che ci riguarda, o si decide di tutelare il consumatore in maniera totalmente distaccata dalle aziende o si fa attività altra, che peraltro già esiste ed è svolta dagli enti certificatori! Tutto ciò, considerando il sempre più confuso limite tra i soggetti che si occupano di informazione e quelli che, invece, svolgono mera attività di comunicazione o, addirittura, coloro che mettono in circolazione le cosiddette *Fake news*. Bufale che nell'immaginario collettivo si pensa colpiscano il politico di turno, quando invece, la vittima più frequente è proprio il consumatore. False notizie riguardanti i temi più svariati, come la salute, l'alimentazione, ma anche la telefonia e l'energia, le assicurazioni e la sicurezza. Messaggi ingannevoli che inducono il consumatore a scelte affrettate - guarda caso c'è sempre un'occasione da cogliere al volo per non rischiare di perderla! Un'onda che travolge anche coloro - e spesso sono gli anziani e i più indifesi - che i *Social* non sanno neppure

cosa siano. Perché ormai la disinformazione organizzata e scientificamente divulgata viaggia ovunque e raggiunge chiunque.

Tale contesto aggiunge confusione ad un consumatore già disorientato da un sistema nel quale le vecchie regole del mercato monopolista, lontano anni luce eppure così vicino nella memoria di molti di noi, finiscono addirittura per essere rimpiante. Nell'era della *connessione non-stop* e delle tecnologie informatiche altamente avanzate, un *click* può rivelarsi di estremo aiuto, ma allo stesso tempo può rivelarsi l'inizio di un incubo. Pensiamo alla clonazione delle carte di credito, ai furti di identità o ad altre azioni criminali messe in atto da esperti che le stesse autorità preposte alla repressione e alla vigilanza devono essere in grado di prevederne anche l'evoluzione.

La rete è indubbiamente un patrimonio comune, che va oltre ogni confine geografico e politico, ma affidato, comunque, all'iniziativa dei singoli, mossi, quindi, da interessi privati e di fronte al quale dobbiamo essere in grado di tutelarci. E' la nostra Costituzione a prevedere la tutela dell'individuo da fini poco nobili dell'iniziativa economica privata, quando all'articolo 41 sostiene che essa "non può svolgersi... in modo da recar danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana." Purtroppo tale principio viene spesso violato e non certo soltanto in rete, ma anche nella vita reale, nel vivere quotidiano delle persone qualsiasi.

A partire dalla protezione dei dati personali, garantita dalla legge ma trasgredita dai fatti. Dal 25 maggio scorso è entrata in vigore la nuova normativa, come sappiamo, ma ad oggi il consumatore non ha alcun controllo sui propri dati raccolti dalle imprese, rimanendo nella morsa del marketing sempre più aggressivo. Il Registro delle Opposizioni si è rivelato inefficace e ognuno di noi dovrebbe costruirsi uno "storico" dei consensi forniti, perché non ne esiste uno organizzato da un'autorità o un'istituzione preposta, né alcuno strumento che sia in grado di gestirli, come un Registro Universale dei Consensi, chiesto dalle Associazioni dei Consumatori, che consentirebbe di accedere a tutti i trattamenti sottoscritti ancora attivi ed esercitare in maniera selettiva e in qualunque momento la revoca del consenso.

Le insidie del web si ripercuotono sulla diffusione dell'*e-commerce*. Le diffidenze dei consumatori sono comprensibili, ma non tanto in tal caso riguardo al rischio della clonazione delle carte di credito o alla mancata consegna dei prodotti. Ad oggi, il rischio maggiore consiste, infatti, nell'acquisto dei cosiddetti prodotti taroccati, insomma prodotti contraffatti spacciati per originali, anche attraverso piattaforme conosciute e notoriamente affidabili. E sappiamo che, poi, ottenere giustizia risulta quasi sempre un'impresa particolarmente complessa e scoraggiante – chi ha provato ad avventurarsi attraverso l'ODR, l'Online Dispute Resolution sa di cosa stiamo parlando!

Ci sono ambiti nei quali la tutela del consumatore rimane ancora oggi un obiettivo impossibile. Pensiamo a casi come il cosiddetto *Dieseldgate* che negli Stati Uniti si è concluso con il risarcimento dei consumatori e della collettività, mentre in Europa e in Italia – anche per una legge sulla *class action* assolutamente inefficace - ci siamo dovuti accontentare di tante scuse e amici come prima! In proposito, la riforma di questa legge ha ricevuto un prima via libera dalla Camera e ora si è in attesa dell'approvazione definitiva da parte del Senato. Sicuramente le modifiche apportate renderanno più praticabile l'azione collettiva, ma attendiamo il testo definitivo per esprimere un parere dettagliato.

Pensiamo anche – tornando alle situazioni nelle quali siamo chiamati a trovare uno strumento di tutela per il consumatore - a tutti quei casi di tentata truffa che molti cittadini – e sempre i più

deboli in particolare – si trovano a dover affrontare tra operatori privi di scrupoli dei call center e agenti senza coscienza che si presentano a domicilio, che approfittano della buona fede, spesso della solitudine e della difficoltà a difendersi da metodi persuasivi intenzionalmente sbrigativi, che carpiscono fraudolentemente i dati per compilare fantomatici contratti mai firmati o estorcono firme vere per contratti vessatori. Tranelli di cui le stesse vittime si vergognano e spesso fanno fatica anche a confessare agli stessi familiari, cercando una soluzione solo quando ormai non c'è più possibilità di esercitare il recesso e addirittura hanno persino già iniziato a pagare le prime rate per un prodotto o un servizio che non volevano. Pur sapendo che l'unico strumento per far valere il diritto del soggetto raggirato in questi casi è l'azione legale, tentiamo sempre una via conciliativa che, nella maggior parte dei casi, per fortuna, ad oggi, possiamo dire di essere riusciti ad adottare e senza penalità per il consumatore.

Abbastanza problematica la tutela nell'ambito finanziario e creditizio. I tavoli di confronto e i protocolli d'intenti non hanno ad oggi portato ad un uso consolidato delle procedure stragiudiziali, così come le positive esperienze di conciliazione paritetica praticate in occasione delle vicende dei bond Cirio e Parmalat non sono servite a convincere chi di dovere che era quello lo strumento giusto per garantire una tutela per i risparmiatori delle famose 4 banche, tra cui Banca Marche, che a fine 2015 vennero dichiarate fallite per Decreto. Noto come Decreto Salvabanche, diede nuova vita agli Istituti di credito che da un giorno all'altro rinnegarono la vecchia identità e si dichiararono "gestione provvisoria" della nuova realtà e, pertanto, impossibilitati a parlare per la precedente che aveva azzerato gli investimenti. Si riuscì, alla fine, ad ottenere un indennizzo forfetario per i titolari di obbligazioni subordinate, che pure come ADOC Marche abbiamo seguito assistendo i risparmiatori nella presentazione della domanda, nell'iter procedurale del Fondo di solidarietà Interbancario, fino alla liquidazione dell'indennizzo, ma ad oggi nessuna soluzione per tutelare gli azionisti, la maggior parte dei quali sono piccoli risparmiatori che hanno perso dalla sera alla mattina – visto che il decreto è stato firmato di notte – in qualche caso anche tutti i risparmi di una vita. Il nuovo Governo ha fatto promesse, in tal senso. Non le commentiamo, semplicemente, attendiamo fatti concreti.

Sicuramente, però, il dialogo costantemente aperto con Consob, IVASS e, soprattutto, con Banca d'Italia, ha permesso fino ad oggi di sollecitare le authority in situazioni o problematiche specifiche. Ne è un esempio l'accordo siglato con ABI che ha permesso di sospendere le rate dei prestiti per un periodo di 12 mesi in caso di perdita del lavoro o, comunque, di difficoltà economica del contraente. O anche la sensibilizzazione che le Associazioni dei consumatori hanno operato nei confronti, ad esempio, dell'IVASS per sollecitare le indagini sulle polizze vita dormienti, quelle che non vengono liquidate ai beneficiari, semplicemente perché questi non sono a conoscenza della stipula da parte del titolare di cui, quindi, nessuno ne comunica il decesso. Ci sono decine di migliaia di polizze che, dopo 10 anni rischiano di andare in prescrizione.

Storicamente ci sono altri ambiti della vita del consumatore – quello dell'energia e della telefonia in particolare – per i quali possiamo contare su strumenti e procedure ormai consolidati, come la conciliazione paritetica, che consente attraverso intese bilaterali tra associazioni e aziende, di concludere un accordo per la risoluzione di controversie che, diversamente, sarebbero dovute finire per vie legali e, per questo, impossibili da sostenere per la maggior parte dei consumatori. Una peculiarità tutta italiana di cui l'Europa ha compreso la validità, tanto da valorizzarla e includerla nel novero delle ADR – Alternative Dispute Resolution – previste dalla nuova normativa. Anche la conciliazione paritetica, dunque, viene considerato valido tentativo di esperimento di soluzione stragiudiziale, obbligatorio, comunque, prima di adire le vie legali. Anche

nella nostra realtà regionale, come ADOC, abbiamo puntato molto su questa tipologia stragiudiziale delle controversie, più che triplicando il numero delle pratiche di appena quattro anni fa. Uno strumento che i consumatori hanno dimostrato di apprezzare, perché semplice, snello, gratuito, estremamente rapido e, soprattutto, nella maggior parte dei casi, realmente risolutivo con la chiusura definitiva del contenzioso.

Numerose, quindi, le procedure di conciliazione, sia paritetiche sia avanzate di fronte all'Autorità per l'Energia e il Gas, che attiviamo a seguito di problematiche insorte con i fornitori o anche i distributori. Sono spesso casi relativi a conguagli e per questo, specie quando si tratta di forniture di gas, raccomandiamo sempre al consumatore di fornire l'autolettura, in modo da non avere brutte sorprese di fronte alle quali, poi, rimane davvero poco da fare oltre alla richiesta di rateizzazione. Nella telefonia, accanto alla conciliazione paritetica, è operativo dal luglio scorso il nuovo sistema di conciliazione solo on-line dei Co.Re.Com. per il quale ci sono delle criticità che abbiamo sollevato all'AGCOM come Associazioni dei Consumatori e ribadite alla stessa AGCOM dalla Regione Marche, coordinatrice delle regioni in Commissione attività produttive, portando ad un impegno da parte dell'Autorità a sanare le problematiche emerse entro la fine dell'anno.

Tornando all'energia, un tema veramente caldo per i consumatori, altro stop-and-go per la fine del mercato tutelato. Inizialmente fissato per il 2018, poi slittato al 2019, ha subito un altro rinvio al luglio 2020. E, fondamentalmente, meglio così, per ora! Questa scadenza ci preoccupa, soprattutto per l'impossibilità di molti consumatori a districarsi nelle nuove regole, nelle quali ad un contratto più conveniente dal punto di vista economico possono corrispondere condizioni più penalizzanti riguardo al recesso, alla rateizzazione, ma anche alla morosità e al distacco. Il rinvio al 2020 consentirà di riconsiderare meglio la gestione del passaggio al nuovo scenario, di renderlo – lo auspichiamo! – più trasparente, di informare in maniera più dettagliata i consumatori anche sulla tariffa Placet, una tariffa che tutte le società hanno l'obbligo di mettere sul mercato che consente di contrattare con il consumatore la sola quota energia e con condizioni contrattuali fissate da ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Le perplessità legate alla reale efficacia della liberalizzazione del mercato di energia elettrica e gas è dovuto principalmente al fatto che tale processo ha visto la comparsa sul mercato di un numero spropositato di soggetti erogatori, ma senza aumentare la reale convenienza delle tariffe. Le uniche cose in aumento sono state la grande confusione per il consumatore e, soprattutto, le possibilità di soggetti malintenzionati a perpetrare truffe e raggiri. In compenso, l'eventuale fallimento di questi soggetti viene pagato dai consumatori, attraverso gli "oneri di sistema" che pesano circa il 50% dell'importo complessivo della bolletta, riducendo il margine - la reale spesa per l'energia - sul quale poter agire in concorrenza.

Anche la recente riforma, che mira ad incentivare il consumo delle risorse energetiche riducendo i costi per chi consuma di più e aumentandoli, invece, per chi consuma di meno – forse dimenticano che chi consuma di meno lo fa anche per risparmiare! – non ha trovato il favore delle Associazioni dei consumatori. L'obiettivo è quello – forse anche condivisibile - di spostare i consumi energetici dal gas – risorsa che importiamo quasi completamente – all'energia elettrica – che invece produciamo per il 30% del fabbisogno interno. Il problema non è il principio, ma, il governo dei processi.

L'altro fronte caldo riguarda le telecomunicazioni, nel mirino in questi mesi, innanzitutto, per la periodicità della fatturazione, passata da mensile a 28 giorni, riducendo il periodo fatturato ma non il costo, provocando, di conseguenza, una lievitazione tariffaria, che non è stata ripristinata

quando la fatturazione è tornata mensile. Il settore è responsabile di una miriade di problematiche: contratti poco chiari, anche per l'utilizzo di una terminologia tecnica che si presta molto bene alle ambiguità, operatori commerciali esperti affabulatori che puntano sulla rapidità per convincere all'acquisto di pacchetti anche complessi, servizi di assistenza clienti nei quali operatori diversi forniscono risposte sempre diverse. Il risultato, a volte, è la resa del consumatore, che si rassegna a pagare quanto ingiustamente gli viene richiesto, pur di chiudere la questione, spaventato dalle minacce delle agenzie di recupero crediti. Altre volte viene nei nostri uffici e riesce a far valere i propri diritti tramite gli strumenti di cui dicevo prima.

Nell'ambito delle telecomunicazioni è ricompreso tutto l'ampio settore delle *pay-tv* che pure spesso è oggetto di controversie. Contratti stipulati telefonicamente, con modalità che portano di frequente il consumatore a non essere pienamente consapevole delle condizioni e dei costi, finiscono per essere alla base di malintesi. Anche qui, la tecnologia, che offre sempre maggiori opportunità, rappresenta una risorsa, ma anche un'insidia per i meno preparati che rischiano di comprare servizi che, magari, non utilizzeranno mai o che non sanno neppure di avere.

Su questi due ampi argomenti, torneremo fra poco a parlare nell'approfondimento che faranno i colleghi Elvira Cocca e Dario Del Grosso, che ringrazio per aver accolto l'invito di partecipare attivamente ai nostri lavori.

Altri temi importanti sono quotidianamente sotto la nostra attenzione, riguardanti la salute e gli interessi dei consumatori. Pensiamo all'alimentazione, ai trasporti, al gioco d'azzardo, ai prodotti contraffatti o ai pacchetti vacanza. Argomenti sui quali anche nella nostra Regione abbiamo svolto e stiamo svolgendo attività specifica. Come il progetto "Alimentazione: conoscere è salute" che ci ha permesso, tra le altre cose, di andare nelle scuole con psicologi e nutrizionisti, con il coinvolgimento di circa mille studenti con cui abbiamo parlato di disturbi del comportamento alimentare. O come quelli dedicati alla sicurezza stradale e alla legalità "Tutti a bordo in sicurezza" e "Noi, cittadini in sicurezza" che solo dal 2014 ad oggi ci hanno portato – grazie alla collaborazione di Polizie municipali, Croce Rossa e Protezione civile regionale - in decine di scuole superiori dove abbiamo organizzato circa 250 incontri coinvolgendo oltre 5 mila ragazzi. O, ancora, le iniziative rivolte alle vittime della ludopatia, attività che abbiamo svolto negli anni scorsi e che, proprio in questi mesi, abbiamo ripreso in maniera concertata con il Dipartimento per le dipendenze dell'ASUR in modo da garantire alla vittima e ai propri familiari il necessario orientamento legale. "Insieme contro le violenze" è il progetto che stiamo per avviare con l'ADA Marche, e che è rivolto a contrastare le violenze contro le donne, i soprusi e i maltrattamenti agli anziani, il bullismo e il cosiddetto cyber bullismo che vedono vittime un numero crescente di adolescenti. Vogliamo far capire ai ragazzi come difendersi da questi comportamenti che hanno indotto in qualche caso le vittime anche al suicidio, ma anche informare chi questi atti li compie che ci sono delle responsabilità, che bullizzare un compagno non è affatto un gioco!

Ho riportato solo alcuni esempi delle attività - di formazione, informazione e assistenza dei cittadini-consumatori – su cui abbiamo concentrato e stiamo continuando a concentrare le nostre energie che sono rappresentate da una dose massiccia di passione, ma che certamente non possono vivere solo di questo. Mi fa piacere ricordare alla presenza (virtuale) dell'Assessora regionale Manuela Bora, ben rappresentata dal Dirigente Pietro Talarico – che ha fortemente voluto peraltro lo svolgimento proprio nella nostra regione, a Macerata, della sessione programmatica del CNCU, con un livello organizzativo che tutti i partecipanti hanno apprezzato - che molto del nostro lavoro sarebbe impossibile se non ci fossero le risorse del Ministero dello



Sviluppo economico destinate alle iniziative di tutela dei consumatori e quelle che la Regione stessa mette a bilancio anche per aiutarci a continuare a garantire i diritti e a difendere la salute e gli interessi dei cittadini. Sappiamo quanto complesso possa essere gestire risorse in continuo calo in un contesto di necessità invece crescenti e dobbiamo dare atto che da parte della Regione la sensibilità e la consapevolezza del ruolo insostituibile delle associazioni non sono mancate finora e ci auguriamo che la difesa del cittadino, specie quello più debole che non ha altri strumenti per far valere i propri diritti, continui ad essere al centro dell'azione dei nostri amministratori regionali.

Grazie al lavoro svolto con la Regione, nell'ultimo anno proprio come CRCU, Comitato regionale consumatori e utenti, siamo riusciti a sottoscrivere due protocolli di grandissima importanza. Uno, firmato tra Regione, ANCI e Associazioni ha istituito il Tavolo sulla qualità dei servizi per monitorarne il livello attraverso indicatori da inserire nelle carte dei servizi. Per ora abbiamo avviato un confronto con le autorità preposte alla gestione e smaltimento dei rifiuti. L'altro, sottoscritto con Trenitalia e i gestori del trasporto pubblico su gomma e riguarda, appunto, il Trasporto Pubblico Locale. La finalità è quella di dare attuazione al comma 461 della Finanziaria 2008 rimasto fino ad ora altrimenti inapplicato, avviando le attività di monitoraggio dei servizi previste dalla norma.

Voglio, poi, ricordare anche che l'ADOC ha un proprio rappresentante al CREL, il Comitato Regionale Economia e Lavoro. Ringrazio il presidente Marco Manzotti per averci onorato della sua presenza. In questi tre anni dall'insediamento sono stati diversi i temi approfonditi, insieme anche al collega Santori, dalla ludopatia all'ambiente, dai rifiuti all'alimentazione. La sottoscritta ha rappresentato in questi ultimi due anni il CREL, in qualità di stakeholder, ai lavori di un progetto europeo realizzato dalla Regione Marche per individuare soluzioni innovative in ambito di Trasporto Pubblico Locale e mobilità. Un'altra esperienza in fase di avvio, quella che vede la sottoscritta rappresentare il CREL nella Consulta regionale per la legalità e per la cittadinanza responsabile, che si è insediata proprio la scorsa settimana, prevista dalla Legge n.27 approvata lo scorso anno in linea con la normativa nazionale. Sarà anche questa un'occasione importante per dare un contributo significativo nella sensibilizzazione dei cittadini ai valori della legalità e della responsabilità sociale.

Importante anche il lavoro svolto nelle Camere di Commercio, che sono state recentemente unificate e proprio a fine mese debutta il nuovo Consiglio della Camera di Commercio delle Marche - dove sarà il collega Varagona a rappresentare Adiconsum, ADOC e Federconsumatori. Colgo l'occasione per ringraziare anche il Presidente della Camera di Commercio di Ancona Giorgio Cataldi per la positiva esperienza che ho avuto da Consigliere con la sua Presidenza, in un clima costruttivo e di amicizia e durante la quale ho anche potuto partecipare quale componente ai lavori del Comitato per l'Imprenditoria femminile e alla Commissione regionale per il conferimento dell'onorificenza della Stella al Merito del lavoro.

Sono tutti tasselli della nostra azione quotidiana, impegni costanti, che richiedono necessità di approfondimento e lungimiranza, attraverso la quale cerchiamo di rappresentare al meglio i bisogni della collettività. Il mercato oggi richiede che il consumatore sia sempre più attento, più vigile, più diffidente e sempre sospettoso. Ma anche e, soprattutto, maggiormente competente. E laddove non riesce ad arrivare il consumatore deve intervenire l'associazione dei consumatori, alla quale il cittadino si rivolge attendendosi delle risposte puntuali e delle soluzioni certe.

I nostri responsabili nazionali, nei loro incontri presso i Ministeri e le Autorità, di cui ci riscontrano costantemente, rappresentano gli indispensabili anelli con il territorio. Il fondamentale lavoro svolto dalla nostra sede nazionale, con i propri esperti e la partecipazione attiva del territorio alle iniziative proposte dall'ADOC nazionale rafforzano il nostro orgoglioso senso di appartenenza ad una grande Associazione, che ha saputo riconoscere anche il valore rappresentato dai nostri ragazzi del servizio civile. Ragazzi che vivono con noi la realtà dell'Associazione, che contribuiscono a rendere più operative le nostre sedi e che nel loro donarsi consentono a noi di avere accanto giovani con cui condividere valori importanti di responsabilità e partecipazione civica. Ringrazio qui Francesca, Maria Lucrezia, Paola e Andrea per il lavoro importante che svolgono.

Inoltre, la circolarità dell'informazione, interna all'associazione e quella verso l'esterno e su più livelli, così come il contatto continuo, ci permettono di conoscere in tempo reale le problematiche e di discutere le soluzioni. Allo stesso modo, la formazione continua, non obbligatoria ma certamente necessaria, rappresenta la nostra forza, ma anche il nostro impegno quotidiano. Si può fare di più? Sempre, diciamo, ma sappiamo quanto in questi ultimi anni l'ADOC abbia fatto enormi passi avanti, nei servizi offerti agli associati e alla collettività. Ma anche nella propria organizzazione, grazie al grande lavoro del nostro Presidente Roberto Tascini.

Come segreteria nazionale abbiamo svolto e stiamo ultimando l'importante e impegnativo compito di revisione del nostro Statuto. Un lavoro essenziale per fare in modo che la nostra realtà interna riesca a mantenersi dinamica così come quella che ci circonda, adeguandoci ai nuovi tempi ma anche alle novità legislative, a partire dalla recente riforma del Terzo settore e alle trasformazioni anche istituzionali in atto, come abbiamo detto ad esempio per la Camera di Commercio. Ecco perché si dovrà prevedere anche l'ipotesi di regionalizzazione o accorpamenti di territori: ciò può significare, peraltro, una crescita della rappresentatività della nostra realtà regionale a livello nazionale.

Ma ad ogni modo è necessaria una riorganizzazione ispirata ad un modello regionale che costituisca la base di unificazione delle azioni politiche regionali, di uniformità degli interventi di tutela e di un utilizzo delle risorse mirato ad incrementare la presenza dell'Adoc sul territorio. Sicuramente, non è possibile pensare ad un rafforzamento del ruolo della struttura regionale, semplicemente assegnando a questa responsabilità di controllo su fatti già avvenuti: è necessario individuare gli strumenti giusti di gestione ed intervento per evitare che si riconduca tutto solo ad un passaggio di mano del fatidico cerino! Sono certa che riusciremo anche su questo a trovare il giusto equilibrio in un disegno nel quale ogni elemento risponda alle responsabilità relative al ruolo svolto.

Come sempre il lavoro di squadra sarà fondamentale e si traduce ogni giorno nelle nostre sedi con l'impegno costruttivo e lo spirito collaborativo di tutti gli operatori. Una disponibilità di cui voglio ringraziare anche tutto il gruppo dirigente della UIL Marche, che ha creduto e continua a credere nelle potenzialità dell'Associazione dei Consumatori - in quanto parte attiva della più vasta azione del ruolo del sindacato dei cittadini - sostenendola e contribuendo a rendere la nostra ADOC sempre più presente nel nostro territorio, sempre più efficace nella propria azione, sempre più capace di interpretare e dare risposte ai bisogni e alle necessità dei cittadini. Sicuramente ciò che non deve mancare - e sappiamo non mancherà - è l'ingrediente principale di goethiana ispirazione: "le cose migliori si ottengono solo con il massimo della passione". Continueremo a mettercela davvero tutta!

Grazie.