

# CONSUMATORI ALLA RISCOSSA

## INTERVISTA AL PRESIDENTE DI CONSUMERS' FORUM

*In un contesto così complesso, emergono velocemente nuove sfide economiche e sociali, e le Associazioni sono più attente che mai.*

*Sergio Veroli, presidente di Consumers' Forum, ci racconta il ruolo delle Associazioni e le sfide a cui sono chiamate.*



### Quali sono le iniziative più importanti a tutela dei consumatori?

**Oggi i cittadini devono affrontare alcuni problemi fondamentali.**

➤ **Il primo è l'inflazione.** Dopo la crisi economica del 2008, la pandemia mondiale del Covid e la guerra in Ucraina oggi abbiamo un'inflazione che da molti anni non si era mai vista.

Con l'**aumento dei prezzi**, in particolare dell'energia, dei generi alimentari di base, dei mutui, i cittadini sono in ginocchio, soprattutto chi ha un reddito meno alto.

Questa inflazione dipende da molte cause e **sarà difficile che si possa risolvere in tempi brevi.** È necessario che le iniziative delle Associazioni puntino ad affrontare alcuni temi di fondo, vari e complessi, come la riduzione dell'iva e della tasse; il costo dell'energia, il costo dei carburanti e, infine, il costo del denaro.

➤ **Il secondo è la crisi del sistema sanitario nazionale.**

In una situazione che vede già delle disuguaglianze crescenti, la riduzione della spesa sanitaria pubblica a favore di quella privata genera ingiustizia, **non mette in grado una parte sempre maggiore dei cittadini di curarsi**, contribuendo ad aumentare le disuguaglianze.

Per questo le Associazioni lottano per una assistenza sanitaria nazionale sempre più efficace.

Accanto, esiste anche un problema di **efficienza e di efficacia dell'utilizzo delle strutture sanitarie** e di attenta e oculata gestione dei fondi pubblici destinati alla sanità, limitando al minimo gli sprechi.

➤ **Il terzo è la gestione della transizione tecnologica.**

Sul tema dell'evoluzione tecnologica ci sono diversi fronti su cui le Associazioni possono lavorare e investire le proprie energie. **Il tema della privacy e della strumentalizzazione dei dati personali è il più importante.** Il tema del phishing e delle truffe on line che diventano sempre più sofisticate e quindi sempre più difficili da riconoscere.

**Il tema della formazione**, che riguarda in particolar modo le persone più anziane.

**Il tema della possibilità per tutti di avere una connessione**, visto che le tecnologie sono diventate l'unico metodo per accedere a molti servizi essenziali, il diritto alla connessione deve diventare uno dei diritti fondamentali dei cittadini.

Infine, nel periodo di transizione digitale ancora di più serve **un'assistenza umana oltre che tecnologica**, per accedere e per gestire i servizi offerti.

## **La storia del consumerismo in Italia è ricca ed eterogenea: ci racconti come sono nate le Associazioni e, soprattutto, a quale evoluzione vanno incontro?**

Le Associazioni dei Consumatori in Italia nascono e si sviluppano prevalentemente durante gli anni novanta, quando, anche in conseguenza delle scelte dell'Unione Europea, **l'Italia dà il via a tutte le liberalizzazioni dei maggiori servizi**, dalle banche all'energia, dalle telecomunicazioni ai trasporti. Fino agli anni novanta infatti tutti i servizi erano sostanzialmente pubblici in Italia.

**Per garantire e regolare il mercato nascono l'Antitrust e le altre Authority** di regolazione e quindi diventa necessaria la difesa dei consumatori. In questo periodo le **diverse battaglie** condotte dalle Associazioni portano alla stesura del **"Codice del Consumo" a fine 2005**.

➤ **Oggi l'evoluzione delle Associazioni non può che essere legata a due aspetti, Europa e tecnologie.**

Dal punto di vista politico **le Associazioni dovrebbero essere più presenti in Europa** poiché l'UE è la fonte del novanta per cento delle norme che tutelano i consumatori, i regolamenti e le Direttive che poi vengono recepite nelle legislazioni degli Stati membri.

**Dal punto di vista tecnologico si rende indispensabile la formazione dei cittadini** degli strumenti e delle tecnologie digitali. Infatti, fermo restando che per alcuni anni la rete degli sportelli territoriali delle Associazioni sarà ancora essenziale, il futuro della tutela dei cittadini non può che essere legato al digitale.

**Sempre più importante è e sarà il ruolo delle Associazioni a fianco dei cittadini**, non solo nella difesa dei loro diritti ex post ma anche e sempre di più nel formarli adeguatamente ex ante a un uso consapevole dei propri diritti.



**Il consumatore dovrebbe essere al centro di un sistema più grande: che rapporti ci sono tra il mondo associativo, la politica e le istituzioni?**

Oggi esiste un **riconoscimento istituzionale delle Associazioni**: il CNCU a livello nazionale e i vari CRCU a livello regionale. Quello che servirebbe è rendere sempre **più sostanziale questo riconoscimento** e attribuire un maggiore ruolo e delle **risorse stabili** alle Associazioni, per presidiare gli interessi dei cittadini.

**Servirebbe inoltre maggiore considerazione del ruolo delle Associazioni nelle sedi politiche e di Governo**, per dialogare stabilmente come stakeholder essenziali su molti dossier di stretta attualità nel nostro Paese. Da una parte ciò dipende dalla volontà dei vari Governi e dall'altra dall'esigenza che le Associazioni abbiano una visione unitaria e una **unica forte voce per rappresentare con più efficacia i diritti dei consumatori**.