



Assemblea generale ACSI - Lugano 08.04.2017

Relazione della segretaria generale Laura Regazzoni Meli

Il rapporto dettagliato dell'attività ACSI 2016 è stato pubblicato sul numero 2 del nostro periodico "La Borsa della spesa" che avrete senz'altro già letto e al quale vi rimando. Oggi voglio mettere l'accento su alcuni temi affrontati in seno all'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori.

L'Alleanza è stata fondata il 30 giugno 2010 e da allora l'ACSI, la Fédération romande des consommateurs (FRC) e la Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) coordinano le loro attività e i loro obiettivi. L'Alleanza ha decisamente rafforzato l'impegno in favore dei consumatori, così come la presenza e la considerazione delle tre associazioni sulla scena politica federale (ricordo che è a Berna che vengono prese le principali decisioni che ci concernono) e ha posto l'ACSI su un piano paritario e di intensa collaborazione con i colleghi svizzero tedeschi e romandi.

Lo scorso anno l'ACSI e l'Alleanza si sono occupate di lotta all'isola dei prezzi alti (con il lancio dell'iniziativa per prezzi equi), di obsolescenza programmata e Caffè riparazione, di lotta alla sovramedicalizzazione, di derrate alimentari, di telecomunicazioni, di pratiche commerciali sleali e di clausole abusive dei contratti, di sharing economy... Problematiche complesse che non possono essere considerate chiuse e risolte e di cui continueremo dunque a occuparci anche in futuro.

Nel mio intervento dello scorso anno avevo messo l'accento sulla necessità di introdurre nel diritto svizzero la possibilità di poter difendere i consumatori attraverso azioni collettive. Le procedure individuali hanno in effetti costi troppo elevati per chi le intraprende e di fatto oggi è molto difficile rappresentare in giustizia gruppi di persone che hanno subito danni.

Malgrado l'assenza di questo strumento giuridico, nel 2016 abbiamo ottenuto due importanti successi, anche se per ora si tratta di successi parziali in quanto le procedure non sono ancora concluse.

Il primo riguarda la **restituzione dell'IVA sul canone radiotelevisivo** incassata in maniera illegittima. E' di 2 settimane fa la notizia che il Tribunale amministrativo federale ha accolto i ricorsi inoltrati da 4 consumatori sostenuti dall'Alleanza, statuendo che l'Ufficio federale delle comunicazioni – UFCOM (e non la Billag o la SSR) deve rimborsare ai ricorrenti l'IVA pagata sul canone per il periodo dal 2005 al 2015. Contro la decisione l'UFCOM ha già annunciato ricorso.

L'ACSI e le altre organizzazioni dell'Alleanza rappresentano almeno 4800 persone che hanno chiesto il rimborso tramite la piattaforma creata nel 2015. Alla luce del giudizio del Tribunale amministrativo, la piattaforma è stata riaperta per dar modo ad altre persone di aggiungersi al lungo elenco degli utenti che si sono già iscritti in precedenza. L'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori continuerà comunque a battersi affinché tutti siano rimborsati, non solo i 4 ricorrenti e non solo gli iscritti alla piattaforma.

Il secondo successo concerne **l'operatore telefonico Suissephone**. A seguito delle numerose querele presentate in tutta la Svizzera contro questa società per violazione della Legge federale contro la concorrenza sleale, il Ministero Pubblico del Canton Ticino ha emesso un decreto d'accusa. Durante l'istruttoria è stato appurato che le principali vittime della Suissephone sono persone anziane abbonate a Swisscom che, senza essersene rese veramente conto, si sono ritrovate abbonate loro malgrado alla società Suissephone.

Suissephone ha fatto opposizione alla proposta di pena e prossimamente si svolgerà il processo di primo grado presso la Pretura penale di Bellinzona. La vicenda non è dunque conclusa ma per l'ACSI e i colleghi dell'Alleanza è importante che un'autorità giudiziaria si sia espressa sui metodi di vendita scorretti di almeno una di quelle società che, come Suissephone, non rispettando la legge, hanno agito e/o stanno agendo in modo sleale, perché si sono avvalse di misure atte a generare confusione nei consumatori (in questo caso fra i nomi Swisscom e Suissephone), perché hanno pregiudicato la loro libertà di decisione con metodi di vendita aggressivi e perché non hanno rispettato l'asterisco inserito nell'elenco telefonico.

Sempre in tema di **telefonia** dopo anni di battaglie, l'ACSI e i suoi partner hanno ottenuto due grandi vittorie nel 2016: l'introduzione nella legge di un periodo di ripensamento di 14 giorni dopo un acquisto telefonico e l'impegno da parte dei principali operatori telefonici di adottare una soluzione tecnica che permetta di bloccare le chiamate commerciali indesiderate. Questo impegno si è concretizzato lo scorso novembre con una soluzione proposta da Swisscom per la telefonia fissa. Una soluzione che è ormai diventata un argomento pubblicitario e di vendita per il principale operatore che, decantando i vantaggi della nuova tecnologia di rete fissa All IP, evidenzia il nuovo Callfilter per bloccare in automatico le chiamate pubblicitarie

Anche Sunrise e UPC, nel corso del 2017, hanno promesso di introdurre un filtro contro le chiamate indesiderate non appena avranno trovato una soluzione facilmente applicabile.

Si tratta di una vittoria significativa che ricompensa il lavoro svolto per diversi anni dalla nostra Alleanza. Una vittoria che sarà sicuramente apprezzata dai consumatori che hanno posto le chiamate commerciali indesiderate al primo posto della graduatoria delle lamentele ricevute lo scorso anno dai nostri centri di consulenza.

L'Alleanza ha inoltre ottenuto che nel progetto di revisione della Legge sulle telecomunicazioni (LTC) si obblighino tutti gli operatori a permettere il blocco delle chiamate indesiderate. L'Alleanza vigilerà affinché la disposizione in questione non venga stralciata ma venga inserita nella legge.

L'obiettivo è quello di dare a tutti consumatori la libertà di scegliere di non venir importunati dalla pubblicità telefonica: secondo le cifre più recenti ogni giorno vengono effettuate in Svizzera 600'000 chiamate commerciali. Vogliamo insomma evitare l'incubo così descritto da Michele Serra, giornalista di Repubblica: "Leggo con autentica angoscia che i fornitori potenziali di energia elettrica, in Italia, sarebbero più di 300. Se mi telefonano tutti e 300, mi ammazzo."

Se consideriamo che la liberalizzazione del mercato elettrico in Svizzera non è ancora attiva per i piccoli consumatori, grazie ai nostri interventi riusciremo a evitare una bella seccatura per tutti.