

Lausanne, Berne, Lugano, 10 dicembre 2018

L'Alleanza delle associazioni dei consumatori – che raggruppa ACSI, FRC e SKS – presenta il programma comune per il prossimo anno e traccia il bilancio dell'attività 2018.

TEMI 2019

Elezioni federali: chi si impegna davvero per i consumatori?

In vista delle elezioni federali del mese di ottobre l'Alleanza presenterà nuovamente una valutazione (rating) dei parlamentari. L'Alleanza analizzerà in particolare come il Parlamento ha considerato le preoccupazioni dei consumatori. Sarà presa in esame l'intera legislatura 2015 – 2019. I risultati saranno pubblicati per partito e per i singoli parlamentari. E' inoltre previsto un confronto con la valutazione effettuata nel 2015. L'obiettivo è mostrare agli elettori se i partiti e i parlamentari hanno votato a favore o contro le preoccupazioni dei consumatori.

Lotta all'isola svizzera dei prezzi alti: l'impegno prosegue

La Svizzera è definita l'isola dei prezzi alti. Le società internazionali sfruttano l'elevato potere d'acquisto dei consumatori svizzeri. A settembre 2016 l'Alleanza, con vari partner, ha lanciato l'iniziativa popolare "Stop all'isola dei prezzi alti – Per prezzi equi" che è stata consegnata a dicembre 2017 con circa 108'000 firme. Sebbene il consiglio federale respinga l'iniziativa, nell'agosto 2018 ha proposto un controprogetto. Nella sua risposta alla consultazione, l'Alleanza chiede che si tenga conto di tutte le preoccupazioni dell'iniziativa, in particolare il consiglio federale dovrebbe vietare la discriminazione dei consumatori svizzeri che fanno acquisti su internet. Nel 2019, l'Alleanza si impegnerà affinché il parlamento migliori le proposte del governo. Inoltre verrà effettuato un confronto dei prezzi dei prodotti di uso quotidiano tra Svizzera e altri paesi limitrofi, che saranno pubblicati su www.barometrodeiprezzi.ch, come ha già fatto durante gli anni 2012 – 2015. In questo modo i consumatori saranno informati in modo trasparente sulle differenze di prezzo tra Svizzera e paesi limitrofi.

Sovramedicalizzazione: non sempre fare di più significa fare meglio

Da anni l'Alleanza promuove la partecipazione attiva dei pazienti/consumatori al dialogo con i loro medici per definire insieme quali sono le cure e le prestazioni più appropriate. In ottobre, le tre associazioni hanno partecipato al lancio della campagna informativa biennale per i pazienti e il grande pubblico sulla sovramedicalizzazione e le cure inappropriate proposta dall'associazione smarter medicine – Choosing Wisely Switzerland (SM). La popolazione potrà così rendersi conto che "non sempre fare di più significa fare meglio": i trattamenti più recenti non sono sempre i più adeguati e le cure più care non sono sempre le più efficaci. Nel 2019 l'attività principale dell'Alleanza sarà di far conoscere e accettare le domande importanti, che ogni paziente dovrebbe porre al suo medico durante qualsiasi consultazione e prima di prendere qualsiasi decisione (sia che si tratti di cura che di diagnosi).

Altre attività sono state gestite a livello regionale dalle associazioni dei consumatori. Per esempio l'evento *Journée latine de l'excellence en santé* – Choosing Wisely organizzato a Lugano con la partecipazione attiva dell'ACSI; l'iniziativa washabich.ch sostenuta dalla SKS; la cantonalizzazione dell'assicurazione malattia sostenuta dalla FRC.

Condizioni generali dei contratti

In diversi settori le condizioni generali dei contratti proposti ai consumatori continuano a presentare criticità. Come negli scorsi anni i clienti si lamentano delle condizioni contrattuali sfavorevoli di alcuni centri fitness, anche se si constatano miglioramenti in seguito all'azione dell'Alleanza. Le organizzazioni dei consumatori sono spesso interpellate anche a proposito di clausole che consentono modifiche unilaterali sul trattamento dei dati personali, in particolare nel settore bancario. Le clausole no-show sono sempre presenti nelle condizioni generali di Swiss e l'Alleanza continuerà a battersi per la loro abolizione in quanto ritiene ingiusto che un passeggero che ha acquistato un biglietto andata-ritorno debba pagare un biglietto supplementare se non ha effettuato l'andata. L'Alleanza critica anche la prassi di Sunrise che da quest'anno permette ai suoi clienti di rescindere i contratti solo oralmente o via "chat". Nel 2019 le clausole bancarie saranno esaminate più nel dettaglio. In particolare, sarà analizzata la ripartizione dei rischi tra clienti e banche. Occhi puntati anche sull'integrazione di norme riguardanti le ditte di incasso nelle condizioni generali di alcuni fornitori, una prassi che costituisce un segnale d'allarme da non trascurare. L'Alleanza prenderà una chiara posizione su questi punti nel corso del 2019.

TEMI 2018

Grande vittoria sull'IVA pagata in eccesso sul canone radiotelevisivo Billag

Grazie all'Alleanza tutte le economie domestiche riceveranno il rimborso dell'IVA pagata in eccesso sul canone radiotelevisivo Billag per il periodo 1° gennaio 2010 - 15 giugno 2015. A novembre 2018, il tribunale federale ha in effetti dato ragione a quattro membri dell'Alleanza e, dopo la sentenza, l'UFCOM ha annunciato l'intenzione di indennizzare tutte le economie domestiche. Il rimborso sarà effettuato con una riduzione del canone radio - tv, che sarà riscosso dall'agenzia di incasso Serafe (la Billag sarà competente per l'incasso del canone ancora solo fino alla fine del 2018). Il rimborso dovrebbe essere effettuato nel 2019 o 2020 e dovrebbe ammontare a 50 - 70 franchi per ogni economia domestica. La decisione finale spetta al Parlamento che dovrà votare un'uscita supplementare nel budget della Confederazione. Tuttavia se l'iter parlamentare dovesse prolungarsi o se si dovesse decidere contro il rimborso forfettario, l'Alleanza si riattiverà per fare rispettare la richiesta di restituzione presentata fra il 2015 il 2018 da circa 26'000 persone che si sono rivolte a ACSI, FRC e SKS.

La protezione dei dati al centro della digitalizzazione

La protezione della sfera privata dei cittadini è stato un tema importante per l'Alleanza nel 2018. Tra la massiccia fuga di dati di Swisscom, lo scandalo Facebook/Cambridge Analytica, la messa in vigore del RGPD, l'identità elettronica e le varie app delle assicurazioni malattia, l'Alleanza è stata sollecitata da molti consumatori e giornalisti. In quest'ambito la revisione della Legge sulla protezione dei dati sta accumulando ritardi e non consente più di rispondere alle molte sfide attuali, in particolare per ciò che concerne gli oggetti connessi sempre più presenti nelle nostre case e che ritroveremo sotto l'albero di Natale. La revisione della legge è sempre più urgente affinché i consumatori svizzeri siano protetti come quelli dell'Unione europea e non considerati come cittadini di una «seconda zona» digitale nel centro dell'Europa.

La protezione della vita privata è un diritto fondamentale che la legge deve garantire. L'Alleanza continuerà a impegnarsi affinché la nuova legge sia adattata alla digitalizzazione della società.

Revisione della legge sulle telecomunicazioni per una migliore protezione dei consumatori

Il Parlamento ha iniziato a gennaio 2018 la revisione parziale della legge sulle telecomunicazioni. Per i consumatori, gli aspetti centrali sono: una migliore protezione da chiamate pubblicitarie indesiderate, la regolazione delle tariffe di roaming, il mantenimento della funzione Replay – TV, la garanzia legale della neutralità della rete e l'applicazione della legge anche alla rete a fibra ottica, poiché le norme attuali sono limitate ai servizi offerti sul cavo in rame. Nel 2019, l'Alleanza continuerà a impegnarsi affinché dal parlamento esca una legge a favore dei consumatori.

Sapere da dove viene ciò che mangiamo

Più di 9000 consumatori delle tre regioni linguistiche hanno firmato la petizione dell'Alleanza. Essi desiderano conoscere la provenienza dei principali ingredienti degli alimenti lavorati. L'associazione dei dettaglianti svizzeri ha reagito con veemenza al lancio della petizione: stando a loro farebbero già oltre il minimo legale, perché domandare ulteriori sforzi? L'Alleanza ritiene che ciò che viene fatto è positivo ma non è abbastanza. I consumatori vogliono essere certi che la carne o altri ingredienti importanti siano sempre dichiarati e non solo quando ciò fa comodo al produttore per giustificare prezzi più elevati. L'Alleanza seguirà dunque il tema anche nel 2019.

Semaforo verde per l'etichetta nutrizionale

Grande svolta in questa fine d'anno con l'abbandono da parte di Nestlé e suoi partner dell'etichetta nutrizionale basata sulle porzioni. Un sistema già bocciato dai consumatori che hanno risposto al sondaggio dell'Alleanza perché ritenuto ingannevole. Grazie agli interventi delle organizzazioni svizzere ed europee dei consumatori, le grandi imprese hanno preferito non insistere sul loro progetto. Il sondaggio ha dimostrato che i consumatori svizzeri preferiscono il Nutri-score, il sistema di etichettatura che mostra la qualità nutrizionale su una scala graduale, simile al sistema dell'etichetta energia. L'Alleanza continuerà anche nel 2019 le proprie azioni in favore della trasparenza.