



Assemblea generale ACSI - Locarno 14.04.2018
Relazione della segretaria generale Laura Regazzoni Meli

Il rapporto dettagliato dell'attività ACSI 2017 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 nel 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. La forza e l'importanza dell'Alleanza sono apparse evidenti anche nel dibattito parlamentare sulla proposta di taglio dei sussidi alle organizzazioni dei consumatori, già evocato dalla presidente. Il fatto che l'Alleanza abbia agito in modo concertato per far capire l'importanza dell'attività delle associazioni dei consumatori ha senza dubbio convinto un buon numero di deputati a opporsi al tentativo di indebolirci.

Ci auguriamo che la sensibilità dimostrata in questa occasione venga ribadita quando arriveranno sul tavolo del parlamento 4 importanti modifiche di legge. Quattro leggi che toccano temi di cui le associazioni dei consumatori si occupano da anni mettendo anche in evidenza proprio le lacune a livello legislativo.

Mi riferisco innanzitutto alla revisione della **Legge sulle telecomunicazioni** dalla quale ci aspettiamo un miglioramento della protezione dei consumatori e l'obbligo per tutti gli operatori di offrire filtri adeguati per bloccare le chiamate indesiderate a carattere commerciale (un vero assillo per i consumatori). Grazie alle nostre insistenze questo obbligo è stato inserito nel progetto di legge. Dovremo ora vigilare affinché questa norma non venga stralciata durante i dibattiti parlamentari. Le telefonate moleste sono fra le maggiori scocciature cui sono confrontati i consumatori svizzeri. Grazie alla nostra tenacia abbiamo già ottenuto un importante successo da Swisscom che ha messo volontariamente a disposizione dei suoi clienti la possibilità di bloccare le chiamate in entrata sia per la telefonia fissa che per quella mobile. Malgrado le promesse le altre

compagnie nicchiano: ecco quindi l'importanza di un obbligo legale di fornire protezione ai consumatori che lo desiderano.

Nel corso del 2018 verrà discussa anche la revisione della **Legge sulla protezione dei dati** e l'Alleanza ha già indicato quelli che sono i punti essenziali a favore dei consumatori che devono essere considerati: in primo luogo poter decidere sul trattamento dei propri dati, il divieto di "pagare" un servizio con i propri dati, la limitazione all'accesso ai dati sulla solvibilità. Nelle ultime settimane abbiamo potuto constatare quanto sia d'attualità questo tema: dallo scandalo dei profili Facebook di decine di milioni di persone usati a scopi elettorali, a Swisscom alla quale sono stati rubati i dati di 800'000 clienti, passando dalle varie applicazioni proposte dalle casse malati che concedono sconti anche sull'assicurazione obbligatoria (LAMal) a chi accetta di trasmettere i propri dati personali sull'attività fisica che svolge. La protezione dei dati è un tema vasto e importante di cui molti consumatori non sono pienamente coscienti. Fondamentale quindi poter disporre di un quadro legislativo che metta al centro la protezione del consumatore.

E' pure in programma la revisione del **Codice di procedura civile**. Punto centrale per i consumatori sarà la possibilità di intentare azioni collettive, una rivendicazione che da anni l'Alleanza cerca di concretizzare. Un tema affrontato proprio questa settimana anche a livello europeo dove la Commissione dell'UE ha presentato un progetto di direttiva per dotare i consumatori di uno strumento di ricorso collettivo davanti alla giustizia (per ora disponibile solo in Belgio, Italia, Portogallo, Spagna e Svezia). A sottolineare l'urgenza di introdurre anche in Svizzera questo strumento vorrei ricordare tre importanti vertenze che hanno messo in evidenza la necessità per i consumatori svizzeri di poter disporre di procedure collettive: lo scandalo Volkswagen, l'IVA indebitamente fatturata dalla Billag e l'ingiusta procedura di restituzione dei premi di cassa malati pagati in eccesso da molti assicurati, fra cui numerosi ticinesi.

Danni miliardari subiti da centinaia di migliaia di consumatori, ognuno per un importo che non giustificava il ricorso alle vie legali.

Infine la **Legge sui diritti d'autore**: il progetto di revisione, presentato dal Consiglio federale a fine novembre, non prevede, come richiesto dall'Alleanza, sanzioni per il consumatore che scarica opere da siti illegali, ponendo piuttosto l'accento su chi gestisce questi siti.

Quattro leggi importanti dunque, a prima vista molto tecniche ma che in realtà toccano la vita pratica dei consumatori. Grazie anche al tenace lavoro dell'Alleanza in gruppi di lavoro e procedure di consultazione (e sicuramente anche grazie al fatto che alcune di queste leggi dipendono dal Dipartimento diretto da Simonetta Sommaruga, per anni dirigente dell'SKS) i progetti proposti dal governo non hanno ignorato le esigenze dei consumatori. Sarà ora fondamentale restare vigili affinché anche il parlamento consideri i diritti dei consumatori e la necessità di difenderli dalle derive del mercato. Nel 2018 questa preoccupazione sarà al centro dell'attività dell'Alleanza.