

# Aziende energetiche, idriche e di teleriscaldamento siglano protocollo su conciliazione paritetica



Siglato uno storico accordo tra sette grandi aziende dei settori energetico, idrico e del teleriscaldamento e le 20 associazioni nazionali dei Consumatori del CNCU, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti.

Per la prima volta in Italia, alla luce della positiva esperienza maturata negli scorsi anni, è stato sottoscritto un Protocollo Unitario. Obiettivo dell'intesa che vede il coinvolgimento dei maggiori operatori nazionali del settore, è rilanciare la negoziazione paritetica, rafforzare lo strumento di risoluzione alternativa delle controversie consolidando il dialogo tra aziende e associazioni consumeristiche e rafforzando il rapporto di fiducia con i consumatori.

Il Protocollo Unico è stato siglato da A2A, Acea, Edison, Enel, Eni gas e luce, E.ON, Iren e dalle 20 associazioni di consumatori del CNCU Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Associazione Utenti dei servizi Radiotelevisivi, Asso-consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, CTCU – Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, MDC – Movimento Difesa del cittadino, U.di.Con. – Unione Difesa Consumatori, UNC – Unione Nazionale consumatori. A conferma del fatto che la conciliazione sia entrata a pieno nella

cultura delle aziende e delle Associazioni dei consumatori, che hanno come principale obiettivo quello di contribuire al miglioramento costante della qualità dei servizi resi ai consumatori, il protocollo estende lo strumento della conciliazione, oltre che ai servizi di fornitura di energia elettrica e gas, anche al settore idrico e al teleriscaldamento.

Gli Organismi di negoziazione paritetica, come forma di ADR – Alternative Dispute Resolution, che offrono la possibilità di definire in modo gratuito, rapido, semplice ed extragiudiziale le controversie tra imprese e consumatori, sono stati introdotti in Italia nel 2016 e via via adottati dalle 7 aziende attraverso singoli accordi con le Associazioni dei consumatori che ne regolano il funzionamento. L'esperienza maturata in questi anni ha trasformato la negoziazione paritetica in una esperienza di successo fondata sulla ricerca spontanea di sinergie, costruita attraverso scambio periodico di conoscenze e valorizzata con il confronto regolare con ARERA, l'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Il Protocollo rinnova e potenzia l'impegno a favore di uno strumento che assicura ai consumatori efficacia per la tutela dei propri diritti senza ricorrere a procedimenti giudiziari spesso lunghi ed onerosi. Aziende ed Associazioni sono impegnate nel promuovere e sostenere congiuntamente il percorso di sviluppo continuo della conciliazione paritetica assicurandone l'efficacia e la semplicità di accesso alla procedura curandone la sua più ampia diffusione oltre a garantire la formazione continua dei conciliatori.

Sono inoltre previste iniziative congiunte che puntano a migliorare la conoscenza e l'utilizzo della negoziazione paritetica come processo indipendente, rapido ed economico, utile non solo per la gestione dei conflitti ma anche per stimolare processi per il miglioramento del servizio offerto ai consumatori, nell'ambito di un confronto paritario tra fornitore e cliente che favorisca una sempre maggior

consapevolezza del funzionamento del mercato.

---

## **Iliad cambia le condizioni contrattuali delle offerte “per sempre”**



Nonostante Iliad dichiararsi sul proprio sito Internet che le nuove offerte Flash 120, Iliad Giga 120 e Iliad Giga 80 “non cambiano nel tempo...per sempre. Per davvero”, di fatto ha rimodulato le condizioni

generali di contratto, dandosi la possibilità di variare unilateralmente alcune condizioni e caratteristiche dei servizi erogati.

Tre anni fa Iliad fu costretta per le sanzioni inflitte dal Gran Giurì della pubblicità e per gli esposti delle associazioni di consumatori a esplicitare la natura immutabile di tutte le offerte pubblicizzate con il claim “per sempre”. Un paio di settimane fa ha invece rimesso mano ai contratti Flash 120 – sottoscrivibile fino al 30 giugno prossimo – Giga 120 e Giga 80, rimodulando la clausola (art. 9) che disciplina le modifiche contrattuali, escludendo da possibili variazioni unilaterali solo le condizioni relative alla “tariffa mensile delle offerte esplicitamente applicate “Per Sempre”. Dunque, il costo mensile dell’abbonamento non potrà subire variazioni nel corso del contratto, ma l’esclusione non vale per tutte le altre condizioni e caratteristiche peculiari di queste offerte.

Confrontando questa clausola con quella contenuta nella versione delle C.G.A. introdotta a partire dal 29 maggio 2018 (e applicabile a tutte le altre offerte Iliad attualmente sottoscrivibili), la differenza è evidente: le offerte in precedenza dichiarate intoccabili “per sempre” non possono essere unilateralmente variate dall’operatore, senza alcuna distinzione quanto a specifiche condizioni escluse dal potere di modifica (“Iliad si riserva il diritto di apportare modifiche al contratto... con espressa esclusione di quelle relative alle offerte esplicitamente applicate “per sempre”). Non v’è traccia del riferimento alla sola tariffa mensile, richiamo invece presente nelle tre nuove offerte, in relazione alle quali pertanto questa condizione economica è l’unica a non poter essere variata.

Una possibilità che, secondo MC, non è adeguatamente sottolineata nei claim presenti sul sito internet e nelle pagine pubblicitarie, non solo digitali di Iliad, e che potrebbe aver indotto i consumatori a sottoscrivere queste offerte nella convinzione che l’operatore non potrà cambiare una virgola del contratto. Del resto, non possono considerarsi sufficienti le rassicurazioni che la compagnia si è affrettata a diffondere a mezzo stampa, garantendo (a posteriori) di non avere intenzione di modificare nulla di queste offerte. Una volta sottoscritte, le clausole contrattuali divengono infatti valide ed efficaci e solo una modifica esplicita può riportare i contratti nell’alveo della liceità.

Vero è, come previsto dal’art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che i consumatori verrebbero informati con congruo anticipo da Iliad di ogni eventuale modifica che la compagnia intendesse adottare rispetto alle condizioni contrattuali con conseguente facoltà dell’utente di esercitare il diritto di recesso. Tuttavia, recedere da un contratto che forse non si sarebbe sottoscritto (sapendo che lo stesso non era né per sempre, né per davvero e neanche immodificabile totalmente) lede comunque i diritti del

consumatore alla trasparenza, correttezza e buona fede nella conclusione di ogni contratto con il professionista.

Movimento Consumatori ha diffidato Iliad, chiedendo tra l'altro di cessare la diffusione dei messaggi pubblicitari, di modificare le C.G.A. e di non applicarle ai contratti già sottoscritti a partire dal 25 maggio scorso.

---

## Amazon paghi subito tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori



Mentre Amazon si riunisce per l'Assemblea annuale degli azionisti, le lavoratrici e i lavoratori della sua catena di fornitura protestano per le condizioni in cui sono costretti a vivere e a lavorare.

Ad oggi Amazon è il principale distributore di moda negli Stati Uniti e i suoi marchi si riforniscono attraverso una vasta rete di circa 1.400 fabbriche in tutto il mondo. Nonostante i profitti record accumulati durante la pandemia, come denunciato in un recente rapporto del **Worker Rights Consortium**, l'azienda si rifiuta di garantire che le lavoratrici e i lavoratori licenziati in questi mesi ricevano l'indennità che gli spetta.

Così come i magazzinieri e gli addetti alle consegne, le persone delle fabbriche più remote del sistema globale di sfruttamento di Amazon esigono quanto loro dovuto.

Le organizzazioni della **campagna PayYourWorkers**, insieme alla coalizione Make Amazon Pay, di cui fanno parte anche il sindacato globale UNI e il movimento Internazionale Progressista, hanno promosso per oggi una giornata di azione globale in loro sostegno: la richiesta per Amazon è di pagare subito tutte le lavoratrici e i lavoratori della sua catena di fornitura.

Tra questi, ad esempio, i lavoratori tessili sindacalizzati in Bangladesh della fabbrica Global Garments, fornitore del colosso americano. Ad ottobre ha chiuso i battenti lasciando a casa 1.200 persone senza retribuzione o indennità di licenziamento. *“La chiusura della fabbrica ci ha portato via i mezzi per sopravvivere”* racconta Rintu Barua, addetto al controllo qualità per oltre 20 anni. *“Negli ultimi 6 mesi ho provato a cercare lavoro in molte fabbriche. Ma siccome sono stato anche un leader sindacale alla Global Garments, nessuno mi vuole assumere”*.

Oppure le lavoratrici e lavoratori in Cambogia della Hulu Garment, una fabbrica chiusa temporaneamente nel marzo 2020 lasciando a casa 1.020 persone. Al termine del periodo di sospensione, i lavoratori sono stati richiamati per sottoscrivere con l'impronta digitale un documento che avrebbe dovuto garantire loro il salario finale. In realtà conteneva una clausola nascosta con cui di fatto si dimettevano volontariamente. La Hulu Garment ha così trattenuto 3,6 milioni di dollari di indennità di licenziamento spettante a quei lavoratori.

Nel frattempo, mentre i lavoratori lottano per i propri salari non pagati, contro le attività antisindacali e le cattive condizioni di lavoro, nel 2020 grazie alla pandemia, i profitti netti di Amazon sono aumentati dell'84%, con un patrimonio netto di 314,9 miliardi di dollari

La coalizione MakeAmazonPay ha programmato oltre 50 iniziative presso i siti Amazon in 10 paesi di 5 continenti: UK, Francia,

Germania, Belgio, Lussemburgo, Olanda, Bangladesh, Svizzera, Australia e Stati Uniti.

*“Amazon deve pagare tutti i suoi lavoratori e lavoratrici, ovunque risiedano e qualunque sia la loro mansione. È una questione di giustizia sociale che guarda a un nuovo modello di sviluppo che metta finalmente al centro la salute e il benessere delle persone che lavorano e non i profitti e la ricchezza di pochi” dichiara Deborah Lucchetti, coordinatrice della Campagna Abiti Puliti.*

La campagna #PayYourWorkers, che riunisce 200 sindacati e organizzazioni della società civile di 35 diversi Paesi, chiede ai marchi di fornire immediato sollievo ai lavoratori dell'abbigliamento e di sottoscrivere impegni vincolanti per riformare il loro settore in rovina.

Tra i 200 aderenti troviamo Filcams-CGIL, che rappresenta i lavoratori del Commercio, Turismo e Servizi e le organizzazioni FAIR, Altraqualità, Fondazione Finanza Etica, Guardavanti onlus, Movimento Consumatori, Attac Italia, Coordinamento Nord Sud del mondo, Dress the change, Equo Garantito, Fairwatch, FOCSIV, IFE Italia, Lungotavolo45, Manitese, Spin Italy.

---

**Ryanair, Easyjet e Volotea:  
stop ai voucher e subito  
rimborsi**



L'Antitrust ha sanzionato le compagnie aeree Ryanair, Easy jet e Volotea per pratiche commerciali scorrette relative all'emissione di voucher invece dei rimborsi, in caso di cancellazione dei voli

successivi alla fine delle limitazioni agli spostamenti del giugno 2020.

MC, a partire dalla pubblicazione del DPCM dell'11 giugno 2020, che aveva introdotto la possibilità per i vettori aerei di derogare all'obbligo di mantenere il distanziamento di 1 metro tra i passeggeri per i voli nazionali e in area Schengen, ha registrato numerose segnalazioni di consumatori in merito a compagnie che – richiamando l'emergenza sanitaria Covid-19 – hanno continuato a erogare voucher e a negare i rimborsi dei voli cancellati.

L'associazione nell'ultimo anno ha trasmesso numerose richieste di rimborso a Easyjet per voli cancellati e ancora oggi la compagnia non ha provveduto ai pagamenti. E' stata inoltre segnalata all'associazione da parte dei passeggeri una scarsa trasparenza nelle comunicazioni di Easyjet a seguito di cancellazioni per voli programmati, in quanto nonostante per il consumatore fosse previsto il rimborso, sul sito della compagnia erano soltanto offerte la modifica del volo o un voucher.

“Non vogliamo assistere a quanto avvenuto l'estate scorsa – afferma Marco Gagliardi, responsabile settore trasporti MC– quando le compagnie, anche se potevano volare regolarmente, cancellavano i voli e si limitavano a offrire voucher, anche se la legge non lo permetteva. Oggi le compagnie devono comunicare in maniera trasparente ai passeggeri il diritto al rimborso che deve avvenire in tempi rapidi. Il voucher può essere un'alternativa, ma la scelta spetta esclusivamente al consumatore che non deve essere tratto in inganno.”

MC invita i consumatori a segnalare pratiche commerciali scorrette al numero 06 94807041 o alla



# **Assicurazioni: il CNCU chiede al Ministero la sospensione della bozza sull'arbitrato assicurativo**

Il CNCU, organo consultivo del Ministero dello Sviluppo economico, composto dalle associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative, ha formalizzato una delibera con la quale si chiede di approfondire e per ora sospendere l'approvazione del regolamento attuativo per l'entrata in vigore dell'arbitro assicurativo.

Le associazioni dei consumatori contestano l'attribuzione non prevista dalla legge della materia RC Auto oltre ad una serie di criticità tecniche che necessitano totale revisione delle norme procedurali e di composizione del collegio arbitrale.

È evidente che la materia della RC Auto non è compresa tra quelle previste dall'art. 187.1 Cod. Ass., non originando l'obbligazione dal contratto di assicurazione. Infatti, in RC Auto il danno oggetto di risarcimento è conseguenza di un illecito civile fonte di responsabilità extracontrattuale aquiliana.

Inoltre, le controversie in ambito di RC Auto concernono principalmente questioni riconducibili a responsabilità o quantificazione dei danni, quindi già pacificamente escluse dalle materie di competenza dell'arbitro. Sempre in RC auto vi sono poi controversie relative all'applicazione di clausole

che limitano il diritto del danneggiato all'integrale risarcimento del danno (in contrasto quindi con l'art. 148. n. 11 bis del Codice delle assicurazioni private), per le quali appare sussistere già la competenza di AGCM ex 37 Codice del consumo.

Movimento Consumatori ha chiesto, unitamente ad altre associazioni, un incontro col viceministro Pichetto per approfondire la questione.

---

## **Accesso al credito e sostegno alle famiglie: Movimento Consumatori, insieme ad altre AACC e ABI inviano lettera alle istituzioni**

Abi e 17 associazioni dei consumatori, tra cui Movimento Consumatori, hanno sottoscritto **una lettera indirizzata alle istituzioni italiane** per rappresentare alcune proposte dirette a rafforzare i principali strumenti pubblici volti a favorire l'accesso al credito per l'acquisto della prima casa e a sostenere le famiglie aventi difficoltà nel pagamento delle rate dei mutui a seguito del perdurare della situazione epidemiologica da Covid 19.

La lettera contiene la richiesta comune che:

– siano potenziate le disponibilità finanziarie del **“Fondo prima casa”** nell'ottica di assicurarne l'operatività almeno per tutto il 2022. Si tratta del principale strumento pubblico

nel mercato dei mutui per l'acquisto dell'abitazione principale;

– sia rifinanziata e ampliata l'operatività del Fondo Gasparrini anche ai lavoratori autonomi e ai liberi professionisti nonché a tutti i mutuatari a prescindere dal reddito. Si tratta di un Fondo che consente la sospensione, fino a 18 mesi, del pagamento delle rate dei mutui per le famiglie in difficoltà;

– sia prevista la controgaranzia dello Stato a supporto del **“Fondo per il credito ai giovani”**, e del **“Fondo di sostegno alla natalità”** per rendere questi strumenti in linea con le regole di vigilanza dell'Accordo di Basilea per le banche.

“Ci siamo appellati al Governo richiamando la sua attenzione su quanti a causa della crisi rischiano di perdere la propria abitazione – spiega Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – non essendo più in grado di pagare il mutuo. E' un 'processo' che va scongiurato sia per le banche che ormai hanno 'in pancia' valanghe di immobili che non verranno venduti a un valore di mercato, sia per i consumatori che oltre a perdere la casa, molto facilmente con quanto ricavato dalla vendita, non riuscirebbero nemmeno ad estinguere il mutuo. Le deroghe al Fondo Gasparrini devono essere rinnovate o pregiudicheremo la possibilità di 'ripartire' di migliaia di famiglie”.

Questa iniziativa rappresenta un primo intervento dei firmatari del Protocollo d'Intesa **“Progetto AbitAzione”**, sottoscritto nel febbraio scorso e finalizzato, tra le altre, alla promozione di iniziative per supportare le famiglie italiane in difficoltà, per favorire l'accesso al credito nonché per rendere sempre più efficiente il mercato del credito immobiliare ai consumatori.

I Consumatori e Abi proseguiranno il loro confronto, in vista della realizzazione dei restanti obiettivi del Progetto

AbitAzione, nell'ottica di offrire un costante contributo di sostegno all'Italia in questo momento di particolare complessità, che richiede un impegno da parte di tutti gli attori coinvolti.

*Le associazioni di consumatori che hanno inviato la lettera: Movimento Consumatori, ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Asso-Consum, Assoutenti, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, La Casa del Consumatore, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, U.Di.Con, UNC.*